



Verifica di vigilanza finanziaria

Svizzera Turismo

L'essenziale in breve

Svizzera Turismo (ST) ha il compito di promuovere la piazza turistica svizzera. A tal fine, la Confederazione accorda a ST un preventivo globale di 222 milioni di franchi per il periodo 2012–2015. La Segreteria di Stato dell'economia (SECO) assicura la vigilanza delle attività di ST sulla base di una convenzione relativa al controllo politico, di *reporting* e di monitoraggio (di seguito «Convenzione 2012–2015»).

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha verificato la conformità, l'economicità e la tracciabilità dell'utilizzazione delle risorse finanziarie messe a disposizione dalla Confederazione a ST. Questa verifica è stata effettuata tra giugno e agosto 2014 presso la sede centrale di Zurigo e a Londra, una delle 26 rappresentanze all'estero di ST. Parallelamente, tra il 2012 e il 2014, il CDF ha ricevuto tre segnalazioni («Whistleblowing»), che ha preso in considerazione nel quadro della presente verifica.

Organizzazione funzionale, entrate in aumento, controllo delle uscite...

Complessivamente il risultato di questa verifica è positivo. Svizzera Turismo dispone di una struttura organizzativa funzionale e trasparente. I processi lavorativi sono ben documentati ad eccezione degli acquisti. Nel mese di maggio del 2014 il manuale di organizzazione e le principali procedure hanno ottenuto la certificazione ISO 9001. La gestione del personale può essere qualificata buona. Il processo finanziario e contabile garantisce l'integrità e l'eshaustività dei costi che figurano nei rendiconti finanziari.

Le attività di ST sono conformi agli obiettivi legali e alla Convenzione 2012–2015. Fondandosi su un sistema di marketing integrato, ST effettua periodicamente varie analisi di mercato in modo da concentrare la sua azione sui destinatari più interessanti.

Svizzera Turismo ha migliorato la sua capacità di autofinanziamento grazie all'aumento delle entrate legate ai partenariati strategici. Nel 2013 questi ultimi hanno generato 8,9 milioni di franchi svizzeri. Oltre ad un controllo trasparente delle uscite, ST ha attuato misure per garantire sistematicamente che gli appalti siano conformi alle disposizioni degli acquisti pubblici.

Per le attività di monitoraggio e reporting di ST sono stati stabiliti 11 indicatori di prestazione (KPI o «key performance indicators»). Il CDF non si pronuncia sulla pertinenza di questi indicatori ma evidenzia che essi permettono di assicurare una tracciabilità sufficiente dell'attuazione degli obiettivi della Convenzione 2012–2015.

Secondo la revisione interna della SECO, le sue attività di vigilanza sono conformi ai principi stabiliti. Sempre secondo questa revisione interna, è stato rilevato un potenziale di miglioramento nell'utilizzo parsimonioso delle risorse destinate alle attività di vigilanza presso ST.



... ma bisogna prendere misure sostanziali nell'ambito degli acquisti e dell'informatica

Il CDF ha ciononostante identificato una serie di azioni necessarie da intraprendere. Da un lato deve essere rivisto il processo di nomina del capo dell'organo esterno attraverso la revisione dell'Ordinanza di Svizzera Turismo e della Convenzione 2012–2015. D'altro lato è necessario che il *reporting* delle attività di controllo includa anche le 26 rappresentanze di ST all'estero.

Con riferimento alle rappresentanze straniere, il CDF invita nuovamente ST a implementare una gestione periodica e sistematica dei principali rischi operativi che potrebbero sopraggiungere. Il CDF raccomanda inoltre a ST di definire un processo di supervisione delle attività delle rappresentanze all'estero che integri i compiti di verifica finanziaria, di *reporting* e di monitoraggio degli indicatori delle prestazioni.

Il CDF ha constatato che le procedure di attribuzione dei mandati esterni dovrebbero essere rafforzate per soddisfare le disposizioni dell'ordinanza sugli acquisti pubblici³. Per meglio documentare e sorvegliare questo settore dovrebbero essere prese misure. Svizzera Turismo è sottoposta a queste misure dal 1° agosto 2010 ma ne è venuta a conoscenza solamente nel settembre del 2013 attraverso uno scritto della SECO. Ogni anno il volume di acquisti di ST ammonta a quasi 30 milioni di franchi.

Accanto ad altri attori economici, ST è azionista di STC Switzerland Travel AG (STC) alla quale versa un contributo annuo di 2,18 milioni di franchi, in particolare per l'utilizzazione del centro di contatto per la clientela di ST. Il CDF accoglie la volontà di ST di sottoporre questa partecipazione in seno a STC a una procedura trasparente di gara d'appalto e raccomanda a ST di impegnarsi al più presto in questa direzione. Trattandosi di un importo concesso annualmente a STC, la verifica non ha permesso di rilevare il *benchmark* che permettesse di convalidare tale importo. Il CDF invita ST ad analizzare in maniera critica la sua relazione con STC, dato che si tratta in particolare delle condizioni di remunerazione forfettarie stabilite con lo stesso STC.

Riguardo all'aspetto finanziario e contabile, il CDF ritiene che dovrebbe esservi più trasparenza nell'evoluzione e nell'utilizzo delle riserve occulte (ca. 10 mio. fr. a fine 2013), così come alla definizione delle norme d'utilizzo per gli accantonamenti a lungo termine istituiti per far fronte a eventi straordinari (quasi 5 mio. secondo il bilancio 2013).

Infine, nel settore informatico, il CDF invita ST ad adottare misure organizzative per rafforzare la sicurezza legata in particolar modo alle interfacce tra i suoi sistemi e semplificare i processi interni. Le procedure di controllo possono essere ottimizzate per garantire l'integrità dei dati, rafforzando gli aspetti legati alla sicurezza informatica. Il CDF raccomanda a ST di assicurare la continuità della gestione informatica per l'insieme delle interfacce nel settore delle tecnologie dell'informazione.

Testo originale in francese (riassunto e capitoli 1-4 + 7) e in tedesco (capitoli 5-6)

³ Vedi capitolo 3 ordinanza sugli acquisti pubblici (OAPub; RS 172.056.11)