



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane

## ALLEGATO 1

### Relazione OIV sul funzionamento complessivo dei sistemi anno 2018

#### A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?

semestrale

#### A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio?

- Consiglio di Amministrazione
- Direttore Generale
- Uffici di Coordinamento Uffici di Supporto e Uffici operativi
- OIV

#### A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?

Non gli obiettivi ma alcuni target

### B. Performance individuale su processo in corso (anno 2018)

B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Direttore Generale	1	1	<i>L'assegnazione degli obiettivi al Direttore Generale è avvenuta nel corso della riunione di Consiglio di Amministrazione del 16/04/18 con Deliberazione n. 432/18</i>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	36 *	36	<i>Tra 0%-49%</i>	<i>Tra 50%-100%</i>
Non dirigenti	405 *	405 **	<i>Tra 50%-100%</i>	<i>Tra 50%-100%</i>

\* Il totale non include il personale in aspettativa, distacco e in comando.

\*\* Il totale indicato non include n. 31 unità di personale interinale.

#### B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?

Direttore Generale	SI
Dirigenti di II fascia e assimilabili	SI

**C. Processo di attuazione del ciclo della performance  
Struttura Tecnica Permanente (STP)****C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?**

1

**C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?**

1

**Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?**

0

**Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?**

1

**C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:  
retribuzione prevista dal contratto nazionale di lavoro comparto ministeri****Costo di eventuali consulenze**

0

**Altri costi diretti annui**

0

**Costi generali annui imputati alla STP**

0

**C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)**

la STP ha un numero insufficiente di personale

la STP ha competenze adeguate in ambito economico gestionale

**D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:**

Tutte le strutture dell'amministrazione

**D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?**

Sistema di contabilità generale (Oracle ERP)

Automatica

Sistema di contabilità analitica (Oracle ERP)

Automatica

**Sistema informatico di gestione del personale**

Altro sistema, GEPE (Gestione economica del personale)

Automatica

Altro sistema, SVP (sistema valutazione personale)

Automatica

Altro sistema, GERIP (gestione presenze)

Automatica

Altro sistema, GERIS (gestione risorse umane)

Automatica

Altro sistema, GT (gestione trasferte)

Automatica

I sistemi sono tra loro integrati

**D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?**

Sistema informatico di Controllo strategico

Cruscotto Direzionale (sistema di Business Intelligence)

Automatica

**D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?**

SI es: Obiettivo strategico: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

indicatore strategico: corrispettivi da rete nazionale e estera

Indicatori ob. Operativi

Si

obiettivo Migliorare il livello di efficacia delle attività

indicatore corrispettivi da servizi (rete estera)

**D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?**

Sistema di contabilità generale

ob. strategici

ob. operativi

Sistema di contabilità analitica

ob. strategici

ob. operativi

ALLEGATO 2

**B. Performance individuale (anno 2019)**

<b>B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?</b>				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Direttore Generale	1	1	<i>L'assegnazione degli obiettivi al Direttore Generale è avvenuta nel corso della riunione di Consiglio di Amministrazione dell'8/03/19 con Deliberazione n. 458/19</i>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	35 *	35	tra 50%-100%	tra 50%-100%
Non dirigenti	403 *	403	tra 50%-100%	tra 50%-100%

\* Il totale non include il personale in aspettativa, distacco e in comando.

\*\* Il totale indicato non include n. 28 unità di personale interinale.

**Standard di qualità anno 2018**

**F. Definizione e gestione degli standard di qualità**

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?

L'ice ha previsto standard di qualità sui servizi erogati. Gli stessi sono consultabili sul sito <https://www.ice.it/it/sites/default/files/inline-files/Carta%20servizi%20ICE.pdf>

F.2. (se si a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?

La misurazione ed il controllo sono previste nei manuali del Sistema di Gestione della Qualità sottoposto annualmente al controllo da parte di auditor esterni (ultimo audit maggio 2018, prossimo maggio 2019)

F.3. (se si a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action? (possibili più risposte)

La soluzione organizzativa nella gestione dei reclami è adottata dall'Ufficio Servizi alle Imprese-URP di ICE Agenzia con procedura PO17 controllata SGS UNI EN ISO9001.

Dirigente e funzionario incaricato del trattamento mirano ad assicurare che, per ogni reclamo sulla qualità di un servizio erogato alla clientela, sia attivo un canale di ricezione, una interlocuzione della presa in carico, un criterio di valutazione di pertinenza, un criterio di riscontro ed eventuale soluzione di ripristino dello standard qualitativo e della soddisfazione del cliente, un tracciamento e archiviazione.

La procedura prevede inoltre le seguenti soluzioni conciliative a seconda dei casi di reclamo valutati pertinenti:

- fattiva ripresa del servizio lamentato da parte dell'ufficio erogatore (che integra con ulteriori informazioni e/o azioni di approfondimento senza costi aggiuntivi);
- sconto sul prezzo preventivato o storno in parte della fattura (in caso di parziale disservizio non altrimenti indennizzabile con integrazioni o ulteriori servizi);
- azzeramento del corrispettivo dovuto o storno totale della fattura (per disservizio a fronte del quale il cliente non avrebbe in alcun modo sottoscritto l'offerta a preventivo)

F.4. (se si a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?

Sono previste delle attività di implementazione e revisione dei servizi su base almeno biennale. L'ultima revisione (marzo 2019) ha confermato quanto precedentemente previsto.

## **Allegato 3 Relazione OIV sul funzionamento dei Sistemi**

### **Il monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al ciclo della performance precedente\***

N.B. Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande 2, 4, 8 e 9 è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti\*\*.

#### **1. Per quali categorie di personale è stata fatta la valutazione individuale?**

Al momento in cui si redige la presente relazione è stata avviata, ma non ancora conclusa, la fase di valutazione della performance individuale. L'erogazione della premialità da parte degli uffici competenti sarà effettuata al termine di tale procedura.

#### **3. Qual è stata la distribuzione del personale per classi di punteggio finale?**

Al momento in cui si redige la presente relazione è stata avviata, ma non ancora conclusa, la fase di valutazione della performance individuale. L'erogazione della premialità da parte degli uffici competenti sarà effettuata al termine di tale procedura.

#### **5. Qual è stata la distribuzione del personale per classi di retribuzione di risultato/ premio?**

Al momento in cui si redige la presente relazione è stata avviata, ma non ancora conclusa, la fase di valutazione della performance individuale. L'erogazione della premialità da parte degli uffici competenti sarà effettuata al termine di tale procedura.

#### **6. I processi attuati di valutazione e di erogazione dei premi sono stati coerenti con quanto stabilito dal Sistema?**

Al momento in cui si redige la presente relazione è stata avviata, ma non ancora conclusa, la fase di valutazione della performance individuale. L'erogazione della premialità da parte degli uffici competenti sarà effettuata al termine di tale procedura.

#### **7. I criteri di distribuzione della retribuzione di risultato/premi inseriti nel contratto integrativo sono collegati alla performance individuale?**

Si.