



**ITALIAN TRADE AGENCY**

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

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

**RELAZIONE DELL'OIV  
SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI  
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI CONTROLLI  
INTERNI E SULL'ATTESTAZIONE DEGLI OBBLIGHI RELATIVI ALLA  
TRASPARENZA E ALL'INTEGRITA'  
ANNO 2017**

**art. 14 comma 4, lett. a) e g) del Dlgs N. 150/2009**

**Delibera Anac n. 4/2012 e 23/2013**

**Data: 23 maggio 2018 prot.n. 25**

**Predisposto da: Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) con il supporto della Struttura Tecnica  
Permanente (STP)**

## 1. PRESENTAZIONE

L'ICE – Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, istituita con decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con legge 22 dicembre 2011 n. 214, ha ottemperato alle disposizioni di legge in materia di programmazione e misurazione della performance, adottando i documenti richiesti dal D.Lgs 150/2009:

1. il "Sistema di misurazione e valutazione delle performance dell'ICE";
2. il "Piano triennale della performance 2017-2019";
3. il "Piano triennale per la prevenzione della Corruzione 2017-2019", comprendente anche il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità";
4. gli "Standard Qualitativi dei Servizi dell'ICE".

Tutti i documenti sopra citati corrispondono ad un quadro unitario di coerenza con le finalità di incremento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione pubblica e attribuiscono un valore concreto all'azione intrapresa dall'ICE-Agenzia per il rinnovamento del sostegno pubblico alla internazionalizzazione.

La presente relazione è stata redatta dall'OIV dell'ICE-Agenzia per la promozione e l'internazionalizzazione delle imprese italiane (Direttore OIV Dr.ssa Emanuela De Martino) con il supporto della Struttura Tecnica Permanente (dr.ssa Elena Giannini).

## **INDICE**

### **2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

#### **2.1 Performance organizzativa**

##### **2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target**

##### **2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa**

##### **2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa**

#### **2.2 Performance individuale**

##### **2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target**

##### **2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale**

##### **2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale**

#### **2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

#### **2.4 Infrastruttura di supporto**

#### **2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione**

### **3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI**

#### **3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio**

#### **3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo**

### **4. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

### **5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITA'**

### **6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

### **7. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV**

### **8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

### **9. ALLEGATI**

## 2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

### 2.1 Performance strategica e organizzativa

#### 2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target

Nel 2017 l'ICE-Agenzia ha adottato il "Piano triennale della performance 2017-2019", documento programmatico dove sono esplicitati gli obiettivi strategici dell'Agenzia ed i piani operativi di tutti gli uffici (sede, Milano ed estero).

L'analisi effettuata sul Piano ha evidenziato una generale chiarezza degli obiettivi stessi, sia di quelli strategici che di quelli operativi, sia a livello organizzativo che individuale.

Con riferimento al requisito della presenza di indicatori di outcome, su un totale di **10** indicatori relativi alla dimensione strategica, ne risultano presenti **4**. Più in dettaglio i 4 indicatori di outcome sono:

- **Impatto dei servizi/attività sulle esportazioni dei clienti ICE: variazione percentuale delle esportazioni dei clienti ICE > variazione percentuale export italiano.**  
Questo indicatore, inserito per la prima volta nel Piano della Performance 2017, rileva l'efficacia dei servizi a pagamento (promozionali e assistenza) erogati alle aziende italiane in termini di aumento di valore in export.  
Il grado di raggiungimento è pari al **100%** in quanto il valore dell'export delle aziende clienti ICE è cresciuto del **9,7%** rispetto all'export nazionale pari al **8,6%**.  
Questo indicatore è "trasversale" in quanto è stato declinato in ogni piano operativo per tutti gli uffici ICE.  
Il dato è stato rilevato da una fonte esterna: l'ISTAT.
- **Customer satisfaction sui servizi di promozione e di assistenza resi alle imprese italiane.**  
Questo indicatore misura il grado di soddisfazione dei servizi di promozione, assistenza e formazione erogati.  
Il grado di raggiungimento dell'obiettivo è pari al **100%**.  
L'indicatore è pari al **4,21** su un target di **4,2** (scala da 1 a 5). Tale dato è il risultato derivante dalla media aritmetica delle 3 dimensioni di servizi considerati: servizi promozionali pari a **4,32**; servizi di assistenza pari a **3,92** e servizi di formazione pari a **4,41**.  
L'indagine è stata affidata ad una società esterna ed è stata condotta con interviste telefoniche e via web.
- **Numero di accordi/contratti con controparti estere, a seguito della partecipazione al Piano Export Sud.**  
Questo indicatore misura l'effettiva realizzazione di accordi/contratti andati a buon fine tra imprese italiane e controparti estere.  
Il grado di raggiungimento dell'obiettivo è pari al **100%**.  
L'indicatore è risultato pari a **298** su un target di **150** definito dalla Direzione Generale del Ministero dello Sviluppo economico. La rilevazione, curata dal Coordinamento made in Italy, si è basata sulla somministrazione di un apposito form alle aziende partecipanti agli eventi del Piano export sud ed un successivo monitoraggio delle stesse "a freddo".
- **Corrispettivi da rete nazionale e da rete estera.** Anche attraverso questo indicatore si può misurare indirettamente il crescente interesse dei servizi resi dall'ICE ai clienti. Il grado di raggiungimento dell'obiettivo è pari al **100%**. L'indicatore è pari a € **4.580.133** su un target di € **4.500.000**.

Sono presenti altresì indicatori che realizzano la connessione operativa con il documento di programmazione economica finanziaria "Indicatori di Bilancio" come ad esempio: il tasso di placement dei corsi di formazione, il numero dei partecipanti italiani alle iniziative

promozionali, il numero di iniziative per favorire la promozione degli investimenti esteri in Italia, il numero di informazioni prodotte dagli uffici esteri.

Si evidenzia che tutti gli indicatori e i target previsti dal piano di performance sono stati oggetto di una specifica attività di monitoraggio e reportistica.

Dalle risultanze di tale particolareggiata analisi, risulta che:

- la presenza significativa – tra gli obiettivi strategici – di obiettivi/indicatori di outcome e customer satisfaction è certamente coerente con il requisito della rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività;
- in generale gli obiettivi formulati nel Piano della performance hanno rispettato i requisiti metodologici specificati dall’art. 5 del Dlgs 150/2009;
- i legami tra obiettivi, indicatori e target sono ben esplicitati dal momento che per ogni obiettivo risulta sempre espresso almeno un indicatore e per ogni indicatore il relativo target;
- la coerenza degli indicatori rispetto alla natura degli obiettivi appare buona;

### 2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Le seguenti tabelle riportano il trend della performance strategica e organizzativa:

	2015	2016	2017	SCOSTAMENTO RISPETTO AL 2016
<b>Performance Strategica</b>	<b>99,00%</b>	<b>97,40%</b>	<b>99,40%</b>	<b>2,00%</b>

	2015	2016	2017	SCOSTAMENTO RISPETTO AL 2016
<b>Performance organizzativa</b>	<b>92,82%</b>	<b>95,64%</b>	<b>97,23%</b>	<b>1,59%</b>

### 2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

La metodologia di misurazione e valutazione della performance organizzativa, definita nel Sistema di misurazione e valutazione e declinata nel Piano di performance, risulta adeguata e funzionale alle esigenze dell’Agenzia.

Di seguito sono indicati gli aspetti maggiormente qualificanti dell'intero processo della performance:

- il collegamento della dimensione strategica con quella operativa, fino a quella individuale;
- l’esplicitazione di obiettivi misurabili, di strumenti di misurazione (indicatori) e dei relativi target;
- il collegamento tra ciclo di gestione della performance e la programmazione economica-finanziaria realizzato tramite la redazione del piano degli indicatori dei risultati di bilancio;
- la gestione del ciclo della performance attraverso una piattaforma informatica.

## 2.2 Performance individuale

### 2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance dell'ICE Agenzia è stato adottato dal CdA con delibera n. 140 del 28.11.2013 ed è stato aggiornato con delibera n. 359 del 28.04.2016.

Tale sistema prevede uno stretto collegamento tra gli obiettivi strategici ed operativi e gli obiettivi individualmente assegnati ai singoli dipendenti secondo i seguenti criteri generali:

- per i ruoli direttivi nonché per i Responsabili rete estera e i dipendenti rete estera in uffici diretti da un responsabile, la declinazione degli obiettivi organizzativi in obiettivi individuali è effettuata dal Direttore Generale;
- per i ruoli gestionali ed operativi la declinazione degli obiettivi organizzativi in obiettivi individuali è effettuata dai ruoli direttivi.

Per l'anno 2017 il processo di assegnazione si è concluso positivamente. Un workflow informatizzato (SVP – Sistema Valutazione Personale) consente a ciascun valutatore di assegnare gli obiettivi, monitorare la performance, redigere le schede di valutazione e gestire tutti i colloqui di feedback con il valutato.

### 2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale

La Struttura Tecnica Permanente ha predisposto il documento di "Misurazione della Performance ICE 2017" (comunicazione n. 19 del 24.04.18), nel quale sono riportati i dati di misurazione e la conseguente quantificazione per ciascun indicatore del livello di raggiungimento del relativo target.

E' previsto dal Sistema di valutazione che tale livello di raggiungimento sia riportato nella scheda individuale di ciascun valutato per gli obiettivi di propria competenza. La scheda prevede la valutazione delle due componenti: obiettivi e comportamenti.

La componente obiettivi costituisce la parte quantitativa della valutazione della performance individuale ed è collegata al sistema di obiettivi organizzativi come suesposto, mentre la componente comportamentale attiene alla parte qualitativa della valutazione.

Alle due componenti della performance individuale è assegnata un'incidenza percentuale diversa in relazione alle diverse figure professionali coinvolte:

- i ruoli direttivi sono valutati per il 60% sulla componente obiettivi e per il 40% sui comportamenti;
- i ruoli gestionali (Responsabili rete Estera e Responsabili Posizione Organizzativa) sono valutati per il 60% sulla componente obiettivi e per il 40% sui comportamenti;
- i ruoli operativi (dipendenti presso la Sede, Milano e rete Estera) sono valutati per il 50% sulla componente obiettivi e per il 50% sulla componente comportamenti.

### 2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

Per quanto concerne il grado di condivisione all'interno dell'Ente della metodologia di misurazione e valutazione e del legame tra la valutazione ed i sistemi premiali, si considerano significative le risultanze della contrattazione integrativa con la sottoscrizione Amministrazione/OO.SS delle Ipotesi di accordo per l'utilizzo del trattamento economico accessorio per l'anno 2017.

Tali ipotesi di accordo prevedono, tra l'altro, che ed il premio di produttività sia collegato al Sistema di misurazione e valutazione della Performance summenzionato, come previsto dalle norme di riferimento.

Inoltre garantiscono l'erogazione differenziata della premialità attraverso la compilazione di una graduatoria delle valutazioni individuali, distinta tra dirigenti e personale operativo.

Per quanto riguarda i Dirigenti, la retribuzione di risultato viene erogata in misura proporzionale al grado di performance individuale raggiunto.

Per quanto riguarda i Dipendenti, la premialità viene erogata sulla base dei seguenti range:

- In caso di punteggio compreso tra 100 e 91,00 verranno corrisposti al 100%;
- In caso di punteggio compreso tra 90,99 e 79,00 verranno corrisposti al 95%;
- In caso di punteggio tra 78,99 e 63,00 verranno corrisposti al 90%;
- In caso di punteggio tra 62,99 e 45 verranno corrisposti all'80%;
- In caso di punteggio inferiore a 45 verranno corrisposti in misura proporzionale.

Nel corso del 2017 con comunicazione di servizio n. 54 del 7.8.17 ICE Agenzia ha introdotto **una soglia minima sulla valutazione della componente comportamenti al di sotto della quale non viene erogata la premialità**. Tale modifica è stata applicata già a partire dalla valutazione infrannuale 2017.

La procedura di valutazione della performance individuale al momento della redazione della presente relazione è stata avviata e non si è ancora conclusa.

### 2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

La Struttura Tecnica Permanente ha portato avanti, tra gli altri suoi compiti, un ruolo di raccordo tra tutti i soggetti implicati nel processo di lavoro con il supporto operativo e di consulenza dell'OIV.

### 2.4 Infrastruttura di supporto

L'ICE-Agenzia dispone di una piattaforma informatica di supporto che, sebbene suscettibile di miglioramenti e implementazioni, rende più funzionale il sistema di misurazione.

In particolare l'Agenzia si avvale di uno specifico strumento definito "cruscotto direzionale", sistema di Business Intelligence che intercetta i dati alimentati da altri sistemi gestionali relativi alle principali attività istituzionali e li organizza in reportistica di sintesi e di dettaglio con informazioni utili per l'adozione di decisioni e atti di indirizzo strategico.

Inoltre, l'ICE Agenzia dispone di un Sistema informatizzato di Valutazione del Personale (SVP) che supporta, attraverso schede individuali, l'intero processo di valutazione, dall'assegnazione degli obiettivi sino alla valutazione finale ed alla compilazione delle graduatorie di merito, con produzione di reportistica di dettaglio.

### 2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Il processo di misurazione e valutazione messo in atto ha prodotto risultati significativi in chiave di programmazione della strategia da perseguire/affinare nel triennio successivo (vedesi par. 8).

## 3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI

### 3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio

Relativamente all'esercizio 2017 è stato possibile rappresentare un collegamento tra il "Piano della performance" e il "Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio" come specificato nei paragrafi 2.1.1 e 2.1.3.

Si sottolinea inoltre che nel Piano della Performance 2017 sono state evidenziate sia le risorse economiche che quelle umane a disposizione degli uffici per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo**

In sede di misurazione della performance, si è operato sulla base delle risorse, sia economiche che umane, effettivamente assegnate agli uffici nel corso del 2017.

## **4. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

Il "Piano triennale per la prevenzione della Corruzione 2017-2019", comprendente anche il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", è stato adottato con delibera CdA n.3 dell' 8.2.17 e sono stati assolti i relativi obblighi di pubblicazione come da "Attestazione OIV" prot. n. 18 del 18.04.2018.

## **5.DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITA'**

L'ICE ha previsto standard di qualità sui servizi erogati. Gli stessi sono consultabili sul sito <https://www.ice.it/repository/pdf/CartaServizi-maggio2017.pdf>

## **6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

Per individuare i propri obiettivi, l'ICE Agenzia ha coinvolto nel corso dell'anno di riferimento, attraverso iniziative di natura diversa, i propri utenti e gli altri soggetti istituzionali e imprenditoriali, attraverso un processo di dialogo e ascolto per raccogliere suggerimenti, osservazioni, aspettative e proposte.

## **7. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV**

Nell'ambito delle attività previste dall'art. 14 comma 4 lettera a) del Dlgs 150/2009, l'OIV ha svolto l'attività di monitoraggio per le seguenti attività:

- pianificazione strategica per il 2017;
- verifica su indicatori e target del Piano di Performance.
- analisi tecnica dei sistemi di misurazione;
- stato dell'arte del sistema di valutazione delle performance;
- assolvimento degli obblighi normativi di prevenzione della corruzione, di trasparenza ed integrità e controllo del livello di attuazione delle iniziative previste all'interno del Piano triennale per la prevenzione della corruzione;

## **8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

Lo scrivente OIV giudica positiva la metodologia adottata dall'Agenzia per il funzionamento complessivo del Sistema ed ulteriormente affinata nel corso del 2017.

In particolare rileva:

- l'utilizzo di una metodica di misurazione supportata da un sistema di business intelligence;
- la creazione di schede di rilevazione dei risultati che consentono una lettura immediata ed esaustiva dei dati;
- l'utilizzo di un efficiente sistema informatizzato (SVP) che agevola il processo di valutazione individuale in tutte le sue fasi, sia in termini temporali che di redazione delle singole schede, e consente l'elaborazione dei dati complessivi con la possibilità di redigere report di controllo e per elaborazioni statistiche;



- il rafforzamento del ruolo del Comitato di misurazione e valutazione della performance con il suo diretto coinvolgimento a partire dalla fase di definizione della performance strategica;
- la messa a punto del processo di monitoraggio infrannuale, sollecitato peraltro dallo scrivente OIV nei precedenti documenti, che costituisce un valido riferimento per la programmazione degli anni successivi;
- la realizzazione della indagine annuale di customer satisfaction unificata, a partire dall'anno 2017, per tutti i servizi di assistenza, formazione e promozione;
- l'introduzione, a valere sulla valutazione 2017, di una soglia minima al di sotto della quale non si ha diritto all'erogazione della premialità (C.S. n.54/2017);
- l'avvio da luglio 2017 di "incontri di calibrazione", quali momenti di confronto tra valutatori dello stesso livello organizzativo finalizzati ad assicurare una maggiore equità e solidità del Sistema di valutazione;
- la disposizione relativa alla stesura da parte degli uffici esteri di una "Relazione annuale di attività", sollecitata in diverse occasioni dallo scrivente OIV, con un collegamento diretto tra le attività svolte e la Contabilità industriale;
- la determinazione di assegnare, a decorrere dall'anno 2018, ai Dirigenti e Responsabili l'obiettivo individuale "Contributo assicurato alla performance strategica dell'ICE", declinato dall'indicatore "Grado di raggiungimento degli indicatori strategici". In questo modo l'Agenzia ICE recepisce in toto il dettato del c. 1 dell'art.9 del Dlgs 150/2009 (O.d.S. n. 12/2018)

Per quanto concerne i suggerimenti operativi, una proposta di miglioramento deriva dalla lettura dei risultati della performance organizzativa di cui al documento di "Misurazione della performance dell'ICE Agenzia per il 2017".

I dati rilevano ancora un grado di raggiungimento effettivo dei target superiore al 100% per quasi tutti gli uffici della sede e Milano anche se si registra un sensibile calo rispetto al 2015 (vedi tabella sottostante).

Se ne ricava la necessità di una analisi ancora più attenta e dettagliata per l'individuazione di obiettivi e fissazione dei relativi target, prendendo anche in maggior considerazione i consuntivi dell'anno precedente nonché i dati del monitoraggio infrannuale utili ad una programmazione più aderente alle risultanze di performance.

	2015	2016	2017	SCOSTAMENTO RISPETTO AL 2016
<b>MEDIA EFFETTIVA SEDE</b>	<b>154,64%</b>	<b>111,12%</b>	<b>110,43%</b>	<b>-0,69%</b>
<b>MEDIA EFFETTIVA SEDE E MILANO</b>	<b>153,14%</b>	<b>114,64%</b>	<b>110,29%</b>	<b>-4,35%</b>

Dal 2017 l'ICE Agenzia ha unificato, come suindicato e, peraltro, più volte suggerito dall'OIV, la customer dei servizi. I dati che emergono da tale indagine danno conto di un alto grado di soddisfazione dell'attività dell'ICE da parte della clientela.

Ad avviso dello scrivente tali risultati positivi dovrebbero trovare un migliore e più ampio canale di diffusione sia all'interno che all'esterno, oltre a costituire la base per la definizione di una strategia di comunicazione diretta anche alla potenziale clientela dell'Agenzia ICE.

Un'osservazione di carattere generale riguarda i tempi eccessivamente lunghi di risposta della struttura alle richieste di dati e informazioni indispensabili tanto all'OIV per la redazione dei propri documenti quanto alla Struttura Tecnica Permanente per la redazione del documento di misurazione della performance (vedesi "documento di misurazione performance 2017" pag 3 e 4). Ne deriva la necessità di una maggiore considerazione del rispetto dei tempi previsti dallo stesso Sistema di misurazione vigente.

Peraltro, dalla corrispondenza intercorsa con la Struttura Tecnica a seguito della redazione del Documento di misurazione, si evince anche quest'anno la necessità di una maggiore attenzione, soprattutto da parte della rete estera, alle disposizioni relative alla metodologia di misurazione e, più in generale, alla normativa interna ed esterna che regola il Ciclo della Performance.

Infine lo scrivente OIV ritiene che la "Relazione annuale di attività" introdotta per gli uffici della rete estera debba essere estesa anche agli uffici della Sede e di Milano quale valido riferimento per la Relazione annuale sulla Performance dell'ICE Agenzia.



Il Direttore OIV

Dr.ssa Emanuela De Martino

## ALLEGATO 1

### A. Performance organizzativa

#### 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? (possibili più risposte)

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?

No

### B. Performance individuale (anno 2017)

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 20/04/17 con delib. n. 404/17</i>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	35 *	35	Tra 0%-49%	Tra 0%-49%
Non dirigenti	408 *	392	tra 50%-100%	Tra 0%-49%

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

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?	
Direttore Generale	SI
Dirigenti di II fascia e assimilabili	SI
Non dirigenti	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

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

Sistema informatico di Controllo strategico

Altro sistema, 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 Obiettivo strategico: Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane

indicatore strategico: corrispettivi da rete nazionale e estera

Indicatori ob. Operativi

Si

*(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore*

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

**E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione**

**E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati**

*Il prospetto di cui alla delibera ANAC 23 del 2013 risulta superato dalle successive disposizioni e relative delibere ANAC per la prevenzione della corruzione e la trasparenza.*

*Pertanto i dati richiesti nella presente sezione trovano ampia e soddisfacente risposta nella "Relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza", nella "Griglia della Trasparenza" e nella "Attestazione OIV sugli obblighi di Pubblicazione"*

*I dati riportati al punto seguente sono stati forniti dal Coordinamento Marketing con email dell'11 maggio 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/repository/pdf/CartaServizi-maggio2017.pdf>

**F.2. (se sì 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

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

I reclami vengono raccolti e gestiti dal dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico URPE

**F.4. (se sì 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

**ALLEGATO 2**

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

<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 del 16/04/18 con delib. n. 432/18</i>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	34 *	34	Tra 0%-49%	Tra 0%-49%
Non dirigenti	420 *	397 **	Tra 50%-100%	Tra 50%-100%

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

*\*\* Il totale indicato non include n. 20 unità di personale interinale assunto nei mesi di marzo-aprile 2018, per i quali l'assegnazione degli obiettivi individuali è in corso nel mese di maggio 2018*

### **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.