



ITALIAN TRADE AGENCY

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

Deliberazione n. 156/14

del. 25/03/2014

**OGGETTO: Standard di Qualità dei Servizi dell'ICE-Agenzia**

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- VISTO l'art. 14 del DL n.98 del 06.07.2011, convertito, con modificazioni, dalla legge del 15.07.2011, n.111, come sostituito dall'art 22, c. 6, del DL n.201 del 06.12.2011, convertito con modificazioni, dalla L. 214/2011 che ha istituito l'ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane;
- VISTO il decreto Interministeriale del 6 settembre 2012 con il quale è stato approvato lo Statuto dell'ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane;
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 28.12.2012 di individuazione delle risorse strumentali, finanziarie, dei rapporti giuridici attivi e passivi e delle risorse umane facenti capo al soppresso Istituto nazionale per il Commercio Estero da trasferire all'ICE - Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane e al ministero dello Sviluppo Economico in attuazione dell'art 14, commi dal 17 al 27 del Decreto – Legge 6.7.2011 n. 98 convertito con modificazioni dalla Legge 15.07.2011 n. 111, come sostituito dall'art. 22 del decreto Legge 6.12.2011 n. 201 convertito con modificazioni dalla Legge 22.12.2011 n. 214;
- VISTO il Decreto Interministeriale del 28.12.2012 con il quale è stato approvato il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane;
- VISTI gli artt.11, co. 2 e 15 co. 2 del D.Lgs 27 ottobre 2009 n. 150 riguardante l'attuazione della L. 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- VISTO il decreto legislativo 33 del 14 marzo 2013, sul riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- VISTA la delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia ICE n. 163 del 26 febbraio 2014, con la quale veniva approvato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2014-2016 con relativo Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità in allegato;
- VISTA la delibera 036/11 del Consiglio di Amministrazione dell'ex - ICE con la quale veniva approvata l'adozione degli Standard di Qualità dei servizi dell'Istituto nazionale per il Commercio Estero;



VISTA la relazione e la specifica proposta dell'ufficio Coordinamento Imprese e Istituzioni;

**DELIBERA**

- di adottare il testo relativo degli Standard Qualitativi dei Servizi dell'ICE-Agenzia che costituisce parte integrante della presente deliberazione e di darne diffusione alle aziende utenti attraverso la sua pubblicazione sul sito dell'Agenzia.

IL SEGRETARIO

Elisabetta Talone



IL PRESIDENTE

Riccardo M. Monti







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

Ufficio di Supporto per gli Affari Giuridico-Legali  
e l'Assistenza agli Organi Istituzionali  
Segreteria Istituzionale

20 MAR. 2014

Prot. N° 042

## UFFICIO DI COORDINAMENTO IMPRESE E ISTITUZIONI

### APPUNTO PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Doc. n. 2,1,1  
del 25/03/2014

#### OGGETTO: Standard di qualità dei servizi dell'ICE - Agenzia

L'ICE-Agenzia pone al centro della propria azione il livello qualitativo dei servizi promozionali, formativi e di assistenza alle imprese. In tale ottica la definizione degli standard qualitativi dei servizi assume un rilievo di particolare importanza, tenuto conto in particolare della funzione sempre di più *customer driven* che ha assunto la rinnovata azione dell'ICE-Agenzia a sostegno dell'internazionalizzazione delle nostre imprese.

Ciò premesso, tenuto anche conto delle modifiche apportate dall'ICE-Agenzia al catalogo dei servizi e delle disposizioni del D.lgs 33/2013, che prevede - articolo 32, comma 1) - la pubblicazione on-line degli standard qualitativi, si è proceduto alla elaborazione del documento in oggetto.

In considerazione della rilevanza strategica per l'Agenzia della tematica trattata e tenuto conto della complessità e delicatezza della materia dei servizi, l'elaborazione degli standard di qualità ha richiesto un attento lavoro di analisi e pianificazione, che ha coinvolto gli Uffici competenti in materia - Servizi Informativi e di Assistenza alle Imprese, Servizi Formativi per l'Internazionalizzazione e Coordinamento Servizi di Promozione del Sistema Italia.

Il documento in esame è articolato in tre aree di attività, che vengono illustrate in sintesi di seguito.

#### **Servizi di informazione, assistenza e consulenza**

I servizi vengono presentati in base alla logica dei contenuti a complessità crescente. Infatti dal servizio "Informazioni generali e di primo orientamento" si arriva poi al servizio "Il tuo consulente sul mercato." Per ogni servizio vengono presentati gli standard di qualità con particolare riguardo alle procedure di produzione e ai tempi di erogazione all'azienda-cliente.

#### **Servizi di formazione per l'internazionalizzazione**

Con il nuovo corso attivato con la costituzione dell'ICE-Agenzia, i servizi di formazione a sostegno delle imprese hanno assunto un rilievo di primaria importanza. Gli accordi stipulati nel corso del primo anno di attività dell'Agenzia con i vari interlocutori esterni - es. Confindustria, Unioncamere e Università - hanno dato vita a una diversificata programmazione dei servizi formativi dell'ICE-Agenzia.

Il documento in esame illustra i seguenti servizi: corsi di formazione per MPI, corsi di specializzazione in commercio estero (CorCE e altri corsi simili), corsi di formazione per stranieri e corsi di formazione on line. Per ciascun servizio vengono poi indicati: scopo,

11/11/2023

11/11/2023

modalità e tempi di erogazione, caratteristiche, contenuti e tabella degli indicatori di accessibilità, tempestività, trasparenza e completezza.

**Servizi di promozione per l'internazionalizzazione**

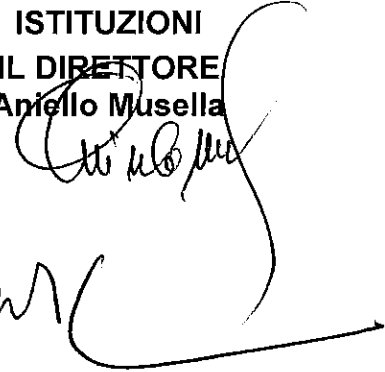
Il documento illustra: scopo del servizio, modalità di erogazione, caratteristiche e indicatori per il servizio di "partecipazione a iniziative promozionali organizzate dall'ICE".

**In relazione a quanto sopra si chiede di:**

- autorizzare l'adozione e la diffusione degli Standard Qualitativi dei servizi di assistenza, promozione e formazione, come da documento allegato, che costituisce parte integrante del presente Appunto.

**COORDINAMENTO IMPRESE E  
ISTITUZIONI**

**IL DIRETTORE  
Aniello Musella**



**IL DIRETTORE GENERALE**

**Roberto Luongo**









# **GLI STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI ICE - AGENZIA**

## **SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA ICE**

### **INFORMAZIONI GENERALI E DI PRIMO ORIENTAMENTO**

Il servizio si propone di fornire Informazioni generali e di primo orientamento sulle possibilità di esportazione, internazionalizzazione e accesso a mercati di potenziale espansione per l'impresa interessata, prima di affrontare analisi di mercato più specifiche.

#### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta

### **STATISTICHE DI COMMERCIO ESTERO PERSONALIZZATE**

Il servizio consiste in elaborazioni statistiche richieste dall'impresa per specifiche esigenze e realizzate dall'Ufficio Pianificazione Strategica, Studi e Rete Estera o fornite dagli Uffici dell'ICE - Agenzia all'estero

#### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.

### **RICERCA PROFESSIONISTI LOCALI**

Il servizio consiste nella selezione e conferma sulla disponibilità di professionisti locali (interpreti, traduttori, avvocati, commercialisti, tecnici, consulenti, organizzazioni specializzate, società di certificazione, studi tecnici, ecc.) ed eventuale organizzazione del primo appuntamento.

#### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Trasmissione dell'elenco dei professionisti/collaboratori, generalmente iscritti ad albi professionali, in linea di massima, entro i 5 gg. lavorativi successivi.
- L'elenco contiene i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail).
- Aggiornamento dei dati al trimestre precedente la ricerca.
- Sostituzione dei dati inesatti.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **IL TUO PRODOTTO SUL MERCATO**

Il servizio consiste in una guida realizzata dagli uffici dell'ICE - Agenzia all'estero sulla situazione del paese di riferimento e sul settore specifico, corredata da vari dati riguardanti il prodotto di interesse.

Contiene:

- dati di mercato (cenni congiunturali, informazioni contrattuali, disciplina del lavoro, ecc.)
- dati di prodotto (interscambio, informazioni doganali, fiscali e tecniche, principali fiere, benchmarking dei concorrenti, liste nominativi, ecc.).

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Aggiornamento dei dati al trimestre precedente la ricerca.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **RICERCHE DI MERCATO PERSONALIZZATE**

Il servizio si propone di valutare le concrete possibilità di introduzione del prodotto nei singoli mercati.

Contiene:

- Breve nota congiunturale economico-finanziaria del Paese
- Analisi della domanda del settore d'interesse dell'azienda italiana
- Analisi della distribuzione del prodotto italiano
- Analisi della concorrenza
- Principali eventi e manifestazioni locali del settore.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- Invio del preventivo al cliente entro 10 gg. dal primo riscontro.
- Elaborazione della ricerca di mercato, direttamente o tramite agenzia specializzata, sulla base della seguente strutturazione di massima, salvo diverso accordo con il cliente.
- Trasmissione della ricerca di mercato al committente, entro 45 gg. dall'accettazione del preventivo.

## **IL TUO CONSULENTE PER L'ESTERO**

Il servizio si propone di fornire un piano di marketing personalizzato per l'internazionalizzazione dell'attività del cliente.

Per l'erogazione del servizio sarà nominato un Personal Advisor, operante presso la Sede di Roma o l'Ufficio ICE – Agenzia di Milano, che assisterà l'azienda per almeno un anno,

la cui consulenza verrà quotata in aggiunta al costo dei servizi erogati dai singoli uffici dell'ICE - Agenzia all'estero.

***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento
- Esame congiunto tra PA e azienda delle possibilità di internazionalizzazione;
- Selezione dei mercati, effettuata in funzione del prodotto e delle opportunità di sbocco;
- Guida personalizzata del PA per l'acquisto di servizi di orientamento e di conoscenza sui mercati di interesse;
- Erogazione del servizio a pagamento, secondo Catalogo;
- Monitoraggio e coordinamento dei servizi;
- Esame congiunto dei risultati dei servizi ottenuti dall'azienda;
- Definizione di successive azioni e strategie per entrare su altri mercati.

**COORDINAMENTO RICHIESTE PLURISERVIZI**

Il servizio si propone di agevolare le aziende italiane che richiedono servizi rivolti a più mercati esteri, mediante il coordinamento effettuato dalla Sede dell'ICE - Agenzia a Roma o dell'ufficio dell'ICE - Agenzia a Milano.

***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento
- Coinvolgimento degli uffici esteri interessati;
- Uniformità dei preventivi e contenuti dei servizi proposti dagli uffici;
- Monitoraggio della regolare fornitura dei servizi, in linea con le richieste aziendali e gli standard di qualità.

**RICERCA CLIENTI E PARTNER ESTERI**

Il servizio si propone di individuare uno o più clienti e partner esteri potenzialmente interessati a collaborare con l'azienda italiana, al fine di attivare nuove e concrete opportunità di business.

***Standard Qualitativi del servizio:***

- Controllo preliminare sulle fonti disponibili, per verificare se esistano nel paese controparti del tipo richiesto dal cliente con successivo invio della documentazione dell'azienda richiedente il servizio.
- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta ed invio del preventivo entro i 5 giorni successivi solo in caso di analisi preliminare positiva.
- Accertamento del potenziale interesse degli interlocutori locali, una volta ricevuto il preventivo firmato per accettazione.
- Follow-up telefonico per verificare l'avvenuto ricevimento del materiale inviato e per riscontrare l'interesse all'offerta.

- Trasmissione alla ditta committente della lista delle imprese contattate e di un rapporto contenente le loro osservazioni sull'offerta, entro i 30 gg. Successivi all'accettazione del preventivo.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **ORGANIZZAZIONE INCONTRI D'AFFARI**

Il servizio si propone di far incontrare direttamente l'operatore italiano con i clienti da lui stesso segnalati o con i potenziali partner selezionati da un Ufficio della rete estera.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Invio del preventivo, in linea di massima, entro 5 gg. lavorativi successivi.
- Selezione da parte dell'Ufficio ICE dei potenziali partner dell'azienda italiana interessati agli incontri o verifica del concreto interesse agli incontri da parte degli operatori esteri segnalati dall'azienda italiana.
- Trasmissione delle schede degli operatori locali interessati agli incontri, contenenti i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail aziendale e della persona di contatto ), il profilo aziendale ed altri dettagli richiesti dal committente, entro 30 gg. lavorativi dalla ricezione del preventivo firmato.
- Fissazione del calendario degli incontri presso i locali dell'Ufficio ICE – Agenzia o presso sale esterne, in base alle indicazioni fornite dall'azienda italiana circa la durata di permanenza e il luogo prescelto per gli incontri, previo accordo con gli operatori locali.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini sopra indicati.

## **INFORMAZIONI RISERVATE SU IMPRESE ESTERE**

Il servizio fornisce informazioni sull'affidabilità e solvibilità degli operatori esteri. Viene effettuato tramite l'intervento di un'Agenzia esterna specializzata, selezionata annualmente tramite gara effettuata dalla Sede dell'Ice – Agenzia di Roma.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta, con invio del preventivo, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Trasmissione del rapporto informativo entro 7 gg. lavorativi dalla ricezione del preventivo firmato, e comunque non appena ricevuto dall'agenzia fornitrice del servizio.
- Il rapporto contiene le seguenti informazioni aggiornate (di cui alcune potrebbero non essere disponibili, a seconda del paese) :
  - Ragione sociale
  - Indirizzo
  - Telefono, fax e sito web ( se disponibile )
  - Attività esercitata
  - Forma giuridica

- Dati costitutivi
- Situazione finanziaria
- Giudizio riassuntivo e sintetico sulla situazione economico-finanziaria e sulla solvibilità
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini sopra indicati.

## **EVENTI PROMOZIONALI E DI COMUNICAZIONE**

Sono servizi di supporto all'attività di promozione delle aziende italiane, al di fuori del Programma Annuale delle Attività Promozionali dell'Ice – Agenzia. Consistono in un mix di strategie ed azioni di marketing operativo, pubblicità, promozione e relazioni pubbliche.

Includono:

- partecipazione individuale a fiere e mostre autonome;
- distribuzione materiale informativo in occasione di eventi promozionali;
- organizzazione di convegni e simposi tecnologici;
- organizzazione di presentazioni aziendali;
- organizzazione di conferenze stampa;
- missioni in Italia di operatori e giornalisti esteri;
- azioni promozionali presso i punti vendita;
- organizzazione di seminari, degustazione di vini e di prodotti alimentari per operatori, giornalisti e opinion leader;
- iniziative di formazione nazionale e internazionale.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della stessa;
- Invio gratuito della Scheda Informativa della Fiera nei successivi 10 gg. lavorativi, con i seguenti dettagli:
  - Denominazione esatta della manifestazione d'interesse;
  - Livello (internazionale, nazionale, locale) e periodicità di svolgimento;
  - Settore merceologico;
  - Data (fissata o presunta);
  - Termini di scadenza per la presentazione delle domande di partecipazione;
  - Ente organizzatore (completo dei dati anagrafici);
- Superficie complessiva della manifestazione;
- Costi area nuda ed allestimento di base, a cura dell'Ente Fiera
- Paesi esteri partecipanti ed eventuali limitazioni alle partecipazioni straniere;
- Numero complessivo degli espositori (nazionali ed esteri);
- Numero espositori e visitatori della precedente edizione e relative nazionalità di provenienza ( nel caso di Fiera preesistente);
- Invio della proposta organizzativa della partecipazione alla Fiera, se richiesta dal cliente.
- Invio del preventivo, in base alle azioni concordate col cliente, entro i 10 gg. lavorativi successivi alla sua specifica richiesta
- Organizzazione della partecipazione fieristica, se richiesta.
- Incontro con il cliente a conclusione di servizio erogato.

- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini sopra evidenziati.

## **PUBBLICITÀ PERSONALIZZATA SU MEDIA ESTERI**

Servizi che vanno dalla singola inserzione fino alla pianificazione di piani pubblicitari personalizzati, con selezione dei media più indicati, sviluppo dei contatti e redazione dei testi, sulla base di materiale fornito dall'utente e/o elaborato dagli uffici dell'ICE -Agenzia all'estero, eventualmente in collaborazione con esperti locali.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della stessa;
- Invio di un piano di comunicazione entro i successivi 10 gg. lavorativi con i seguenti dettagli:
  - *Selezione della testata prescelta, indicandone tiratura, tipologia, target lettori;*
  - *Costi degli spazi per l'inserzione;*
  - *Indicazione delle tipologie di inserzione per ordine di grandezza;*
  - *Indicazione di modalità e tempi di realizzazione;*
  - *Traduzione ed adattamento agli usi e tecniche di comunicazione locali del testo fornito dal cliente;*
  - *Per le inserzioni on line, inserimento del banner pubblicitario o altre forme di visibilità su web della ditta sui siti delle principali testate giornalistiche locali, sui portali settoriali o a larga diffusione.*
- Invio del preventivo, in base alle azioni di comunicazione concordate col cliente, entro i successivi 5 gg. lavorativi alla sua specifica richiesta
- Invio di un breve rapporto sul servizio effettuato, entro 10 gg. dal ricevimento della rivista su cui è stata effettuata l'inserzione.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **INTERVENTI PER QUESTIONI LEGALI, DOGANALI E FISCALI (RECUPERO TASSE LOCALI)**

Il servizio si prefigge di assistere il cliente nella soluzione delle problematiche di natura legale, doganali e fiscali legate ai processi di internazionalizzazione dell'impresa.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta, con invio del preventivo, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Apertura dossier e presentazione delle domande per il rimborso delle tasse locali.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **CONSULENZA PER L'INVESTIMENTO ALL'ESTERO**

Il servizio si propone di ricercare aree di mercato e potenziali controparti per il cliente interessato ad investimenti da sostenere laddove abbiano l'effetto di far acquisire lavoro in Italia.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Invio del preventivo, in linea di massima, entro i 10 gg. lavorativi successivi.
- Realizzazione analisi preliminare
- Ricerca controparti
- Verifica di pre-fattibilità
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **CONSULENZA, SOSTEGNO ED ASSISTENZA PER LA PARTECIPAZIONE A GARE**

Il servizio si propone di assistere il cliente nella partecipazione alle gare internazionali.

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta e invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Reperimento bandi di gara, consulenza, anche tramite professionisti, per compilare le domande di partecipazione ai bandi;
- Informazioni sulle aziende aggiudicatrici, ove possibile, e possibilità di organizzazione incontri con le aziende aggiudicatrici;
- Assistenza, anche tramite professionisti, nella fase di stipula degli accordi per una corretta strutturazione degli stessi, sulla base di norme e consuetudini locali.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

## **RICERCA DI PERSONALE IN LOCO, REPERIMENTO LOCALI, EDIFICI, TERRENI**

### ***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta e invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Ricerca e preselezione, in loco, di personale manageriale, amministrativo e tecnico, con l'obiettivo di fornire una "rosa" di candidati idonei, tra cui effettuare la scelta finale.
- Ricerca e selezione di locali, uffici, immobili e terreni all'estero.

## **UTILIZZO STRUTTURE ICE**

Presso diversi uffici dell'ICE - Agenzia sono disponibili sale, stanze e attrezzature che possono essere messe a disposizione per organizzare eventi o per periodi limitati e



secondo disponibilità. Il servizio potrà comprendere recapito postale e telefonico, servizi di segreteria, utilizzo postazioni di lavoro attrezzate o altro da concordare

***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta e invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta, contenente elenco dettagliato delle attrezzature messe a disposizione dell'azienda per il periodo richiesto.

**ASSISTENZA PER LA SOLUZIONE DI CONTROVERSIE**

Il servizio consiste nella ricerca di una soluzione amichevole delle controversie di natura commerciale tra aziende italiane ed estere

***Standard Qualitativi del servizio:***

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi successivi al ricevimento della richiesta.

**SERVIZI DI PROMOZIONE**

**PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE PROMOZIONALI ORGANIZZATE DALL'ICE AGENZIA**

***Scopo del servizio:***

Incrementare le opportunità commerciali, diffondere l'immagine e promuovere l'internazionalizzazione delle aziende italiane, in particolare piccole e medie, attraverso la partecipazione a iniziative promozionali sui mercati esteri e sul territorio.

***Modalità di erogazione:***

L'adesione all'iniziativa va manifestata con l'inoltro del modulo "domanda di ammissione", di norma allegato a una circolare informativa che contiene gli elementi essenziali del servizio, i criteri di ammissione e l'indicazione della quota di partecipazione, se prevista. Il modulo, fornito dall'Agenzia, deve essere restituito entro i termini indicati. L'erogazione dei singoli elementi che compongono il pacchetto di servizi può, in alcuni casi, essere effettuata con una tempistica differenziata, in base alle caratteristiche specifiche dell'iniziativa e di quanto indicato nella circolare.

***Caratteristiche e contenuti del servizio:*** (contenuti specifici indicati in circolare)

- Pubblicizzazione dell'iniziativa in Italia con notizie sul mercato e sul settore di riferimento, per la raccolta delle adesioni e la selezione dei partecipanti.
- Realizzazione e stampa di un catalogo con inserimento dei profili delle aziende partecipanti.
- Predisposizione della location e dei servizi connessi (padiglione italiano nel caso di fiera, sala convegni se si tratta di seminari e workshop, aula per i corsi di formazione, ecc.).
- Inviti ai visitatori locali con recall telefonico e invio del catalogo.

- Inserzioni pubblicitarie su periodici settoriali, testate e quotidiani e altre azioni di comunicazione.
- Possibili azioni collaterali quali conferenze stampa, seminari, degustazioni, giornate d'Italia, sfilate ecc.
- Realizzazione e distribuzione di cartelle informative ai partecipanti contenenti, di norma, congiuntura economica, dati statistici, normativa doganale e fiscale, proprietà intellettuale, elenco principali aziende italiane presenti sul mercato, importatori, associazioni di riferimento.
- Inserimento nella "made in Italy business directory" con vetrina virtuale, se richiesto.
- Feed back evento.
- Eventuali servizi personalizzati, se richiesti, sono quotati a parte.

**TABELLA INDICATORI PER LE INIZIATIVE PROMOZIONALI**

| Dimensioni    | Sotto-dimensioni     | Indicatore  |   | Risultato atteso  |
|---------------|----------------------|---|---|---|
|               |                      | Descrizione   | Misura  |   |
| Accessibilità | Multicanale          | Canali di pubblicizzazione iniziativa: e-mail personalizzate, sito internet, Media, Newsletter, informazioni tramite web, telefono e fax su come accedere al servizio | Nr. Canali funzionanti su nr. Canali esistenti  | 75%   |
|               |                      | Frequenza aggiornamento Programma Promozionale on line (sito istituzionale)   | quotidiano  | si  |
| Tempestività  | Tempestività         | Frequenza invio newsletter sull'attività promozionale nel mondo con link a circolari informative/organizzative delle singole iniziative                               | mensile   | Si  |
|               |                      | Responsabile del Servizio/Personale di contatto   | Pubblicazione sul sito web e su tutte le comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore e del funzionario incaricato dell'iniziativa nonché dell'Ufficio della Rete coinvolto | Aggiornamento costante su web e su tutte le comunicazioni. Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio |
| Trasparenza   | Garanti del Servizio | Indicatori su Circolari, Contratti, Regolamenti di partecipazione   | Sito istituzionale; Invio con circolare informativa/organizzativa   | Si  |
|               |                      | Eventuali spese a carico dell'utente  | Informazione puntuale su quote di partecipazione e spese a carico dell'utente se previste   | Informazione disponibile sulla circolare  |

|   |  |   |           |
|---|--|---|-----------|
| <p>Efficacia</p> <p>Conformità</p> <p>Affidabilità</p> <p>Completezza</p> | <p>Regolarità della prestazione erogata con riferimento a Contratto (modulo di partecipazione) e Regolamento</p> | <p>Nr. Di reclami o riscontri negativi accolti sulla conformità del servizio agli standard individuati rispetto al nr. Totale di operatori partecipanti</p>   | <p>5%</p> |
|   | <p>Rispondenza ai contenuti della circolare organizzativa</p>  | <p>Nr. di reclami o riscontri negativi accolti (=giudizi &lt; 3 nei questionari di customer satisfaction) rispetto al nr. totale di operatori partecipanti</p>  | <p>5%</p> |
|   | <p>Eshaustività della prestazione erogata considerando la manifestazione nel suo complesso</p>                   | <p>Nr. di reclami o riscontri negativi accolti sulla manifestazione (=giudizi &lt; 3 nei questionari di customer satisfaction in relazione al quesito "giudizio globale sull'iniziativa) rispetto al nr. totale di operatori partecipanti</p> | <p>5%</p> |

## SERVIZI DI FORMAZIONE

### **1. Corsi di formazione per piccole e medie imprese**

#### **Scopo del servizio:**

Formare il PMI sulla tematiche dell'internazionalizzazione.  
 Supportare le PMI nelle fasi di scelta e di accesso ai mercati esteri.

#### **Modalità di erogazione:**

Formazione in aula e consulenza personalizzata alle PMI partecipanti.

#### **Caratteristiche e contenuti del servizio erogato :**

- Faculty ICE con docenti di provata esperienza nei corsi di formazione dell'Agencia. Docenti con esperienze aziendali, oltre che accademica.
- Valutazione dei docenti superiori al limite di accedibilità (3,5/5), fissato dagli indicatori qualitativi di processo ISO 9001.
- Impegno di frequenza richiesto alle PMI di almeno il 75% della formazione in aula.
- Articolazione e durata della formazione in aula dei corsi: non meno di 6 moduli didattici di 7 ore ciascuno fino a un massimo di 10 moduli.
- Consulenza personalizzata: media di 20 ore/azienda.

**TABELLA INDICATORI PER CORSI ALLE PMI**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                                      | Indicatore  |   | Risultato atteso |
|---------------|--|---|---|------------------|
|               |  | Descrizione   | Misura  |                  |
| Accessibilità | Multicanale  | Informazioni tramite web, telefono, fax e posta elettronica                   | Funzionamento sempre attivo di almeno un canale                         | Si               |
|               |  | Tempi di apertura delle circolari per PMI                                     | Nr. settimane   | 6                |
| Tempestività  | Tempestività   | Tempi di risposta alle richieste di informazioni                              | Nr. giorni  | 3                |
|               |  | Intervallo tra chiusura termini di candidatura e selezione PMI                | Nr. settimane   | 2                |
|               |  | Intervallo tra selezione e avvio del corso                                    | Nr. settimane   | 2                |
| Trasparenza   | Pubblicizzazione                                     | Informazioni generali sul corso   | Circolare multicanale, annuncio stampa, mailing a banche dati aziendali | Si               |
|               | Pubblicizzazione                                     | Informazioni specifiche sul corso   | Programma didattico con nominativi dei docenti                          | Si               |
|               | Personale di riferimento per le PMI durante il corso | Nominativo e contatto della persona di riferimento                            | Contatto diretto (telefono, e-mail)                                     | Si               |
| Efficacia     | Conformità   | Corrispondenza del servizio erogato a quanto previsto nel programma formativo | Dr. moduli didattici in aula e nr. ore di affiancamento in azienda      | 100%             |

|              |   |   |      |
|--------------|---|---|------|
| Affidabilità | Corrispondenza ai requisiti ISO e agli standard qualitativi specifici della prestazione erogata | Certificazione ISO 9001   | 100% |
|              |   | Nr. dei riscontri/osservazioni negative sui contenuti formativi e sulla consulenza personalizzata in rapporto al nr. di aziende coinvolte | 20%  |
| Completezza  | Realizzazione e completamento dell'intero percorso formativo                                    | Nr. PMI che hanno partecipato alle fasi in aula e in azienda rispetto all'intero progetto   | 80%  |

## **2. Corsi post laurea di specializzazione in commercio estero (CorCE e altri corsi simili)**

### **Scopo del servizio:**

Formare quadri specializzati destinati a essere impiegati, presso piccole e medie imprese, consorzi e associazioni, in attività volte allo sviluppo degli scambi con l'estero e dei processi di internazionalizzazione delle aziende.

### **Modalità di erogazione:**

Formazione in aula, stage in Italia presso PMI, Consorzi, Associazioni impegnate nei processi di internazionalizzazione, stage all'estero per realizzare un Project work per conto dell'azienda.

### **Caratteristiche e contenuti del servizio:**

- Processo di selezione degli allievi formalizzato e finalizzato a identificare potenzialità, attitudini e motivazioni dei candidati a ricoprire funzioni manageriali (analisi del curriculum studi e professionale, prove scritte, test psico-attitudinali, prove dinamiche di gruppo, colloqui individuali motivazionali e di orientamento).
- Elaborazione del calendario didattico e organizzazione della fase d'aula con rispetto dei tempi e dei contenuti rispetto al programma proposto.
- Selezione di un elenco di imprese potenzialmente interessate a ospitare in stage e eventualmente ad assumere gli allievi con organizzazione dei relativi colloqui conoscitivi.
- Invio alle imprese selezionate della convenzione di tirocinio per l'avvio della fase di stage in Italia.
- Organizzazione della fase estera dello stage con l'individuazione del paese di riferimento e del Project work.

- Esame finale e verifica della percentuale di *placement* raggiunta.

| TABELLA INDICATORI CORSI DI SPECIALIZZAZIONE |                       |   |   |   |
|--|-----------------------|---|---|---|
| Dimensioni                                   | Sottodimensioni       | Indicatore  |   | Risultato atteso  |
|  |                       | Descrizione   | Misura  |   |
| Accessibilità                                | Multicanale           | Informazioni tramite web, telefono, fax e posta su come usufruire del servizio  | Funzionamento sempre attivo di almeno un canale   | Si  |
|  |                       | Tempi di riscontro della richiesta di informazione  | Nr. giorni lavorativi necessari per risposta  | 3   |
| Tempestività                                 | Tempestività          | Tempi di realizzazione del corso dalla scadenza del bando   | Nr. giorni per l'avvio del corso  | 45gg  |
|  |                       | Informazioni generali e specifiche del Corso  | Pubblicazione Bando di selezione sul web e su canali di comunicazione vari                                  | Si  |
| Trasparenza                                  | Publicizzazione       | Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il Corso  | Informazioni disponibili su tutte le comunicazioni relative al servizio                                     | Si  |
|  | Personale di contatto | Realizzazione della fase d'aula<br>Realizzazione della fase stage   | Nr. Di allievi formati e stage effettuati rispetto a quelli preventivi                                      | 95%   |
| Efficacia                                    | Affidabilità          | Corrispondenza delle prestazioni erogate ai requisiti ISO e Asfor (per il CorCE De Franceschi) e gli standard qualitativi specifici | Nr. riscontri aziendali negativi su nr. totale allievi  | 10%   |
|  | Completezza           | Esautività e attinenza della programmazione didattica rispetto all'obbiettivo prefissato  | Percentuale di soddisfazione degli allievi sulla docenza<br>Percentuale di assunzioni su nr. totale allievi | Minimo 3,5 su 5<br>70% e 80% (solo per CorCE De Franceschi) |

### 3. Corso di formazione per stranieri

#### Scopo del servizio:

Contribuire alla formazione e aggiornamento di imprenditori, funzionari pubblici e manager stranieri.

#### Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato nel Paese estero di riferimento o in Italia, previa presentazione di domanda di partecipazione e selezione sulla base dei posti disponibili. Qualora venga organizzato in collaborazione o per un Ente pubblico estero la selezione dei candidati avviene da parte dello stesso Ente. La richiesta di partecipazione va inviata all'Ufficio ICE del Paese estero.

Gratuito. Durata e caratteristiche del Corso variano a seconda delle disponibilità di budget, della tipologia di partecipanti o specifici accordi con l'Ente partner.

#### Caratteristiche e contenuti del servizio:

- Procedura certificata ISO 9001:2008.
- Docenti esperti nelle materie di competenza registrati nella Banca Dati Docenti del Dipartimento Formazione ICE.
- Programma didattico adattato alle caratteristiche dei partecipanti (settore merceologico e/o profilo professionale).
- Materiale didattico tradotto nella lingua veicolare del Corso.
- Servizio interpretariato per i Corsi realizzati in lingua locale.
- Assistenza in aula da parte di personale ICE e tutor.

| Servizio Corso di formazione per stranieri |                           |  |   |                  |
|--|---------------------------|--|---|------------------|
| Dimensioni                                 | Sottodimensioni           | Indicatori   |   | Risultato atteso |
|  |                           | Descrizione  | Misura  |                  |
| Accessibilità                              | Fisica                    | Accesso agli Uffici  | Nr. giornate lavorative con apertura al pubblico sul Nr. totale di giornate lavorative        | 100%             |
|  | Multicanale               | Informazioni tramite web, telefono, fax e posta su come aderire al servizio  | Funzionamento sempre attivo di almeno un canale   | Si               |
| Tempestività                               | Tempestività              | Tempi di comunicazione dell'ammissione al Corso e conferma del periodo di realizzazione da parte dell'Ufficio ICE Estero | Nr. massimo di giorni lavorativi per invio comunicazione prima della data di inizio del Corso | 10               |
| Trasparenza                                | Responsabile del servizio | Pubblicazione su sito web e su tutte le comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore             | Aggiornamento costante sul web e su tutte le comunicazioni                                    | Si               |

|           |                                      |  |   |      |
|-----------|--------------------------------------|--|---|------|
| Efficacia | Personale di contatto                | Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il servizio                  | Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio  | Si   |
|           | Eventuali spese a carico dell'utente | Per i Corsi realizzati in Italia, indicazione delle eventuali spese a carico dell'utente | Informazione disponibile sulle "condizioni di partecipazione"   | Si   |
|           | Conformità                           | Corrispondenza della prestazione erogata alla procedura di Qualità ISO 9001:2008.        | Nr. massimo di non conformità del servizio registrate annualmente   | 3    |
|           | Affidabilità                         | Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitori     | <u>Nr. di Corsi effettuati rispetto al Nr. totale di Corsi pubblicizzati</u>  | 100% |
|           | Compiutezza                          | Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitori | Rispetto degli indici obiettivo annuali fissati nell'ambito del sistema Qualità ISO 9001:2008 (valutazione docenti e corso) | 95 % |

#### 4. Corso di formazione on-line

##### Scopo del servizio:

Accrescere le conoscenze e le competenze delle PMI italiane al fine di poter meglio valutare le opportunità di internazionalizzazione e orientare quindi le scelte operative dell'azienda stessa attraverso una modalità maggiormente fruibile.

##### Modalità di erogazione:

Corso on-line in modalità blended, con lezioni multimediali in audio/video ma anche giornate di formazione in aula e incontri on-line. Il servizio è erogato a seguito di una pubblicizzazione e di una selezione effettuata sulla base dei criteri individuati. Prevede inoltre una quota di partecipazione a carico dell'utente.

##### Caratteristiche e contenuti del servizio:

- Assistenza di tutor esperti durante tutta la durata del corso.
- Docenti esperti nelle materie di competenza registrati nella Banca Dati Docenti del Dipartimento Formazione ICE - Agenzia
- Interventi di approfondimento da parte di professionisti esperti nel mercato/settore/materia di interesse.
- Metodologia didattica standardizzata con supporto di un esperto e-Learning conformata alle esigenze delle imprese.
- Materie dei corsi individuate a seguito di un'indagine CENSIS sui fabbisogni formativi delle PMI italiane.
- Utilizzo di strumenti multimediali facilmente accessibili via web e caratterizzati da un'elevata flessibilità di fruizione.



**TABELLA INDICATORI CORSI DI FORMAZIONE ON-LINE**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                      | Indicatore  |   | Risultato atteso |
|---------------|--------------------------------------|---|---|------------------|
|               |                                      | Descrizione   | Misura  |                  |
| Accessibilità | Fisica                               | Accesso agli Uffici   | Le tre giornate di incontri in presenza previsti da ciascun corso   | 100%             |
|               | Multicanale                          | La pubblicizzazione viene effettuata tramite web e stampa specializzata   | Funzionamento sempre attivo su web  | Si               |
| Tempestività  | Tempestività                         | Date di inizio e fine corso indicate nella pubblicizzazione   | Corrispondenza dell'inizio del corso con il giorno dichiarato nella pubblicizzazione  | Si               |
| Trasparenza   | Responsabile del servizio            | Pubblicazione su sito web e su tutte le principali comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore | Aggiornamento costante sul web e su tutte le principali comunicazioni   | Si               |
|               | Personale di contatto                | Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il servizio su tutte le comunicazioni                       | Informazioni disponibili su tutte le comunicazioni relative al servizio   | Si               |
|               | Eventuali spese a carico dell'utente | Informazioni precise sui costi a carico dell'utente esplicitate nella pubblicizzazione                                  | Informazioni riportate nella pubblicizzazione   | Si               |
| Efficacia     | Conformità                           | Corrispondenza del servizio erogato a quanto esposto in fase di progettazione   | Rispetto del Regolamento del corso e del relativo Programma didattico   | 100%             |
|               | Affidabilità                         | Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitori                                    | Questionari di customer satisfaction con valutazioni positive riguardo alla soddisfazione generale sul corso                  | 100%             |
|               | Completezza                          | Esaustività della prestazione erogata   | Questionari di customer satisfaction con valutazioni positive riguardo al raffronto tra risultati attesi e risultati ottenuti | 90%              |

