



ITALIAN TRADE AGENCY

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

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

**DOCUMENTO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA
VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA
PERFORMANCE DELL' ICE AGENZIA PER L'ANNO 2015**

Data: 30 giugno 2016

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

1. PREMESSA

La validazione della Relazione, prevista dall'art. 14, comma 4, lettera c) del Dlgs 150/2009, attribuisce efficacia alla "Relazione di performance", attestandone la comprensibilità, conformità e attendibilità dei dati e delle informazioni in essa riportate. Ai sensi del comma 6 dell'art 14 del Decreto summenzionato la validazione della Relazione è condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti per l'erogazione della premialità.

La metodologia e il processo definiti dal presente documento sono stati elaborati coerentemente alle delibere ex CIVIT ora Dipartimento Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance.

La Relazione oggetto della validazione si riferisce ai risultati di performance per l'anno 2015.

Nel corso del 2015 l'ICE Agenzia ha adempiuto agli obblighi in materia di performance, portando a compimento il ciclo di gestione fino alla redazione della "Relazione di performance", soggetta alla verifica dell'OIV per la sua validazione.

Ha portato altresì a compimento il processo di assegnazione e valutazione degli obiettivi, mediante la redazione delle schede di assegnazione/valutazione di ciascun valutato.

2. ATTIVITA' DI VERIFICA

L'indagine sulla veridicità dei dati e delle informazioni presenti nella Relazione di performance è stata effettuata dalla Struttura Tecnica Permanente, già in sede di misurazione della performance organizzativa 2015, attraverso una attività di monitoraggio e audit sulla rilevazione dei dati trasmessi da ciascuna unità organizzativa.

E' stato possibile condurre gran parte di tale indagine attraverso la consultazione diretta della strumentazione informatica dell'ICE (cruscotto direzionale, sito ICE, intranet, ERP-ORACLE, Banche dati centrali, Banche dati siti ICE e BD statistiche, sinfoweb, promonet etc.), in quanto la maggior parte degli indicatori contenuti nel Piano della Performance 2015 (oltre il 50%) sono rilevabili attraverso un sistema di Business Intelligence, con ampia garanzia quindi di riscontro oggettivo.

3. SINTESI DEI RISULTATI DI PERFORMANCE 2015

Il punteggio di sintesi conseguito dall'Agenzia ICE nel 2015 è stato pari al **92,82%** .

Si ritiene opportuno riportare anche in questa sede le osservazioni già espresse sui dati di performance 2015 nella "Relazione OIV sul funzionamento sistemi 2015 ICE Agenzia":

"Lo scrivente OIV giudica decisamente positiva la metodologia adottata dall'Agenzia per il funzionamento complessivo del Sistema.

In particolare rileva anche quest'anno l'utilizzo di una metodica di misurazione supportata da un sistema di business intelligence e dalla creazione di schede di rilevazione dei risultati che consentono una lettura immediata ed esaustiva dei dati.

Altresì per la valutazione individuale l'Agenzia si avvale di un efficiente sistema informatizzato (SVP) che agevola il processo di valutazione 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.

Si riassumono di seguito le proposte di miglioramento che lo scrivente ritiene di maggiore importanza:

1. definire target sempre più ambiziosi, anche attraverso:
 - un monitoraggio infrannuale
 - per gli uffici della sede e di Milano una specifica direttiva che individui chiaramente i criteri ai quali attenersi per la fissazione di obiettivi e target.
 - la considerazione dei consuntivi realizzati negli anni precedenti.
2. affidare ad una società esterna la rilevazione della customer satisfaction di entrambi i servizi (sia di promozione che di assistenza), avviando il relativo processo già dai primi mesi dell'anno di riferimento. Infatti lo scrivente OIV ritiene proficuo che la rilevazione avvenga in corso d'anno.
3. ampliare e rendere più sistematico il coinvolgimento degli stakeholders, sulla base di una procedura standardizzata;
4. completare il processo di ampliamento della base degli indicatori oggetto di rilevazione informatizzata, riducendo il più possibile il numero di quelli rilevati attraverso il supporto cartaceo;
5. aggiornare gli standard di qualità;
6. potenziare le risorse umane dedicate al Ciclo della Performance per rendere effettivamente operativi le suindicate proposte;
7. definire in qualità il flusso procedurale dell'intero Ciclo della Performance per sistematizzare il relativo processo e assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della Performance.

Si osserva inoltre che il **processo di valutazione individuale**, le cui risultanze sono riportate nell'allegato 4 della Relazione, **appare conforme ai criteri di differenziazione dei giudizi di cui al Dlgs 150/2009.**

4. SINTESI DELLE CARTE DI LAVORO

Riferimenti della relazione	Conclusioni raggiunte	Impatto per la validazione	Dettaglio
Processo di validazione e metodologia della verifica del Piano della Performance			Carta di lavoro n.1
paragrafo Presentazione della Relazione e indice"	Conforme Comprensibile Attendibile	Esito positivo	Carta di lavoro n.2

paragrafo 1 - “Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri Stakeholder esterni”	Conforme Comprensibile Attendibile	Esito positivo	Carta di lavoro n.3
paragrafo 2 - “Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti”	Conforme Comprensibile Attendibile	Esito positivo	Carta di lavoro n.4 Carta di lavoro n.8
paragrafo 3 - “Risorse, efficienza ed economicità”	Conforme Comprensibile Attendibile	Esito positivo	Carta di lavoro n.5
paragrafo 4 - “Pari opportunità e bilancio di genere”	Parzialmente Conforme Comprensibile Attendibile	Esito positivo	Carta di lavoro n.6
paragrafo 5 - “Il processo di redazione della Relazione sulla Performance”	Conforme Comprensibile Attendibile	Esito positivo	Carta di lavoro n.7

In conclusione, tenuto conto delle verifiche effettuate, **l’OIV valida la “Relazione dell’ICE Agenzia sulla performance 2015”**, stante il basso rischio di non veridicità dei suoi contenuti.

ALLEGATI

- Carta di lavoro n.1
- Carta di lavoro n.2
- Carta di lavoro n.3
- Carta di lavoro n. 4
- Carta di lavoro n.5
- Carta di lavoro n.6
- Carta di lavoro n.7
- Carta di lavoro n.8

Carta di lavoro n. 1/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

PROCESSO DI VALIDAZIONE E METODOLOGIA DI VERIFICA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

1.PREMESSA

Il presente documento specifica la metodologia di verifica della Relazione sulla Performance dell'ICE Agenzia per l'anno 2015, trasmessa allo scrivente OIV e agli organi competenti (Ministero dell'Economia e delle Finanze e Dipartimento della Funzione Pubblica) in data 28.06.2016, a seguito della sua adozione da parte del Consiglio di Amministrazione avvenuta in data 23 giugno 2016 (delibera del CdA n.374 /2016).

Tale metodologia è stata elaborata coerentemente alla delibera n. 6/2012 della ex CIVIT oggi Dipartimento Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance avente per oggetto le “Linee guida per la validazione da parte degli OIV della Relazione sulla *performance*” ed è costruita in modo tale da rendere conoscibili le motivazioni alla base della decisione conclusiva, anche al fine

di suggerire all'ICE Agenzia la ricerca di idonee e future soluzioni volte a favorire un processo di miglioramento.

2. PRINCIPI GENERALI

Il processo di validazione e la metodologia di validazione si ispirano ai seguenti principi generali:

1. trasparenza;
2. attendibilità;
3. ragionevolezza;
4. dialogo
5. evidenza e tracciabilità;
6. verificabilità.

Ai fini della validazione della Relazione sulla performance l'OIV opera coerentemente ai principi di indipendenza e imparzialità.

3. OGGETTO DELLA VALIDAZIONE

La validazione ha per oggetto tre ambiti principali:

1. la conformità della Relazione alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 (Linee guida relative alla redazione e adozione della Relazione) della ex CiVIT;
2. la comprensibilità della Relazione, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni (art. 10, comma 1, del decreto).
3. l'attendibilità dei dati e delle informazioni contenuti nella Relazione.

4. PROCESSO DI VALIDAZIONE E SOGGETTI COINVOLTI

La validazione della Relazione è il risultato di un processo che coinvolge più soggetti e, in particolare, i seguenti:

- Il CdA dell'Agenzia ICE che ha adottato il documento "Relazione sulla performance ICE Agenzia per l'anno 2015" con Delibera n. 374/2016 del 23/06/2016;
- il, Direttore Generale dell'ICE- Agenzia, che ha sottoposto il documento all'approvazione del CdA;
- il Dr. R. Landi, Direttore dell'Ufficio Pianificazione strategica e controllo di gestione, che ha elaborato il documento attraverso un processo che ha coinvolto tutti gli uffici interessati;
- l'Amministrazione (dirigenza e responsabili di unità organizzative) che ha garantito un dialogo costruttivo con l'OIV e la Struttura Tecnica Permanente al fine di favorire

- l'acquisizione di tutte le informazioni necessarie alla verifica (elementi probativi);
- l'OIV che revisiona e valida la Relazione, sulla base della metodologia definita nel presente documento e coerentemente alle indicazioni contenute nella delibera n. 6/2012 della ex CiVIT;
- la Struttura Tecnica Permanente che su richiesta dell'OIV ha condotto i test di verifica e supportato l'acquisizione di elementi probativi.

Il **processo di validazione** si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

- **l'Amministrazione** invia all'OIV, alla Funzione Pubblica e al Ministero dell'Economia e delle Finanze la Relazione di performance adottata dal CdA nei termini previsti dall'art. 10 c. 2 del Dlgs 150/2009;
- l'**OIV** definisce la metodologia di validazione e il programma di verifiche;
- la **Struttura Tecnica Permanente** compie una fase istruttoria nella quale acquisisce tutte le informazioni necessarie (elementi probativi) ed effettua i test necessari, evidenziandone le risultanze attraverso apposita documentazione (carte di lavoro);
- l'**OIV** realizza, ove ne ravvisasse la necessità, una interlocuzione con l'Amministrazione (dirigenza e responsabili di unità organizzative) al fine di acquisire ulteriori informazioni, verificare e risolvere eventuali criticità e/o discordanze emerse nel processo di verifica;
- la **Struttura Tecnica Permanente** elabora il presente documento di accompagnamento alla validazione della Relazione sulla performance;
- l'**OIV** "formalizza" il documento di validazione e lo trasmette al Cda e all'Amministrazione nei termini e secondo le modalità previste dalla delibera n. 6/2012 della ex Civit, ora Dipartimento Funzione Pubblica ;
- l'**Amministrazione**, nei termini e secondo le modalità previste dalla succitata delibera, provvede nuovamente all'invio della Relazione stessa, **unitamente al documento di validazione**, alla Funzione Pubblica – Ufficio Valutazione della Performance e al Ministero dell'economia e delle finanze e, in caso di rilevanti criticità, ai competenti soggetti di cui all'art. 14, comma 4, lettera b), del Dlgs 150/2009;
- l'**Amministrazione** provvede alla pubblicazione sul sito istituzionale della "Relazione sulla performance";
- l'**OIV** tramite la Struttura Tecnica verifica l'adempimento di tale obbligo di pubblicazione e provvede alla pubblicazione del Documento di Validazione in Amministrazione Trasparente e sul Portale della Performance – Dipartimento Funzione Pubblica.

5. METODOLOGIA DI VERIFICA E TEST EFFETTUATI

5.1 METODOLOGIA

La metodologia di verifica è quella tipica dell'*auditing* e prevede che l'esecuzione dei test/verifiche sia orientata da precisi obiettivi conoscitivi. L'esecuzione dell'attività di verifica non si limita a ottenere indicazioni di carattere superficiale ma mira a ottenere informazioni/indicazioni utili a migliorare i processi/attività analizzati.

Come precedentemente evidenziato, gli **obiettivi conoscitivi** dell'attività di verifica sono tre:

1. la *conformità* della Relazione alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni della ex CiVIT;
2. la *comprensibilità* della Relazione;
3. l'*attendibilità dei dati e delle informazioni contenuti* nella Relazione.

5.2 TEST DI CONFORMITÀ E TEST DI SOSTANZA

Tali obiettivi richiedono l'applicazione di differenti **test di verifica** e, in particolare, di:

- test di conformità, che stabiliscono se l'attività di redazione della Relazione è stata effettuata in modo da aderire alle procedure e alle indicazioni contenute nella normativa vigente (Dlgs 150/2009), nelle Delibere dell'ANAC (ex Civit) e nel Sistema di Misurazione e Valutazione vigente. I test di conformità sono rivolti a raggiungere il primo degli obiettivi conoscitivi summenzionati e richiedono l'esistenza di una traccia o evidenza documentale, che consenta appunto di riscontrare la compliance con la procedura fissata;
- test di sostanza, che forniscono evidenza sull'integrità dell'elaborazione effettiva per provare la comprensibilità e l'attendibilità dei dati e delle informazioni contenuti nella Relazione. I test di sostanza devono essere utilizzati per individuare errori aventi impatto sui valori esposti nella Relazione. Per svolgere questo test, l'OIV deve eseguire una verifica sul complesso dei dati e delle informazioni sulla performance, oppure usare un campione statistico che gli consenta di trarre delle conclusioni circa la correttezza dei dati, estese a tutto il complesso.

5.3 IL CAMPIONAMENTO

Partendo dalla premessa che i test di verifica possono riguardare una popolazione consistente sotto il profilo numerico, è opportuno adottare tecniche di campionamento per limitare l'analisi su un numero contenuto ma ugualmente rappresentativo di items;

Grazie alle tecniche di campionamento è possibile trarre una conclusione valida per l'intera popolazione (inferenza). In particolare, tenuto conto che i sistemi automatizzati di rilevazione dei dati sono superiori al 50% e considerate le caratteristiche organizzative specifiche dell'ICE e la natura degli *item* da verificare si ritiene opportuno:

- a) individuare come unità di campionamento gli indicatori presenti nel Piano della Performance inclusi quelli strategici.
- b) individuare come tecnica di campionamento, il campionamento statistico stratificato che implica la suddivisione della popolazione in gruppi (strati) omogenei al loro interno e l'estrazione, da ogni strato, di un campione con il metodo del campionamento causale semplice. Gli strati sono individuati nelle seguenti tipologie di indicatori: 15 strategici, 57 indicatori operativi di cui 4 per Milano e 5 per la Rete estera;

Gruppo Indicatori	Indicatore campionato	Unità Organizzativa a cui si riferisce l'indicatore
Indicatore strategico	Customer Satisfaction sui servizi di assistenza resi dalle aziende italiane	Direttore Generale e uffici della Rete estera
Indicatore operativo Sede e Milano	“Riscontro positivo agli Audit di Qualità”	Uffici della sede e di Milano
Indicatore operativo Estero	Ricavi da servizi	Tutti gli Uffici della rete estera

5.4 I METODI DI RILEVAZIONE DELLE EVIDENZE

L'evidenza è costituita da qualsiasi informazione utilizzata dall'OIV per determinare se l'entità o il dato che viene verificato è conforme ai criteri o agli obiettivi della verifica. La delibera n. 6/2012 della ex CiVIT e i comuni standard professionali dell'attività di auditing richiedono che le conclusioni di chi effettua l'attività di verifica siano basate su evidenze sufficienti, affidabili, rilevanti e pertinenti.

L'OIV utilizza la propria capacità di giudizio professionale per valutare quale materiale abbia valenza significativa e diretta per l'obiettivo di verifica e quale non sia rilevante. Sono da valutare sia la qualità sia la quantità dell'evidenza al fine di giungere alla cosiddetta “evidenza appropriata e sufficiente”.

I metodi di rilevazione delle evidenze utilizzabili dall'OIV sono i seguenti

- 1) Acquisizione ed esame documentale: consiste nell'acquisire ed esaminare i documenti relativi alla misurazione degli indicatori oggetto dell'indagine;
- 2) Interviste al personale: le eventuali interviste sono pianificate e organizzate attentamente; esse seguono uno schema preciso e sono documentate attraverso eventuali verbali e/o nelle carte di lavoro o con corrispondenza.
- 3) Osservazioni e raccolta di evidenze dirette: si può ricorrere a screen shots, o print screen, mappature dei processi, l'osservazione delle attività degli addetti, ecc.
- 4) Ricalcoli: si tratta di test di dettaglio utilizzabili, ad esempio, per individuare possibili errori materiali.
- 5) Conferme: conferme da terzi dei dati e delle informazioni riportate (es. da clienti, fornitori, ecc.)
- 6) Ispezioni: si tratta di sopralluoghi fisici condotti negli uffici per riscontrare la documentazione e raccogliere ulteriori evidenze.

5.5 TRACCIABILITÀ DELLE EVIDENZE

In coerenza a quanto stabilito dalla delibera n. 6/2012 della ex CiVIT e dai comuni standard professionali dell'attività di auditing, è necessario garantire la tracciabilità di quanto effettuato nel processo di verifica e validazione della Relazione. Un'adeguata documentazione ed evidenza dei controlli svolti e del processo seguito è dunque fondamentale e si realizzerà per mezzo della predisposizione e la conservazione, a cura dell'OIV, di tutte le carte di lavoro.

Le carte di lavoro servono a comprovare l'avvenuta verifica necessaria per procedere alla validazione e a costituire gli elementi probativi risultanti dal lavoro svolto a sostegno del giudizio espresso dall'OIV di validità, o non validità, della Relazione.

Le conclusioni raggiunte attraverso le carte di lavoro costituiscono la base per le motivazioni del giudizio di validazione. Nelle carte di lavoro sono formalizzate, in una apposita sezione di sintesi, le conclusioni raggiunte e le considerazioni che hanno portato alla validazione o alla non validazione.

6. PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICHE

Ai fini di consentire la formalizzazione e trasmissione alla Funzione Pubblica e al Ministero Economia e Finanze del documento di validazione della Relazione entro la data del 15 settembre 2015, il programma delle attività di verifica è quello riportato nel seguente diagramma di GANTT:

Attività	Data inizio	Data fine
Definizione della metodologia di validazione e del programma di verifiche	01/03/16	25/03/16
Impostazione della struttura tipo delle carte di lavoro	29/03/16	31/03/16
Acquisizione delle informazioni necessarie (elementi probativi), effettuazione dei test e conseguente redazione delle carte di lavoro	31/03/16	08/06/16
Ricezione formale dall'amministrazione (Ufficio di supporto per gli affari Giuridico-Legali e Assistenza Organi Istituzionali) della Delibera n.374 "Relazione sulla performance dell'ICE Agenzia per l'anno 2015"	28/06/16	28/06/16
Interlocuzione con l'amministrazione (dirigenza e responsabili di unità organizzative) al fine di acquisire ulteriori informazioni, verificare e risolvere eventuali criticità e/o discordanze emerse nel processo di verifica	01/02/16	30/04/16
Elaborazione da parte della Struttura Tecnica Permanente del documento di accompagnamento alla validazione	09/06/16	28/06/16
Adozione da parte dell'OIV del documento di Validazione e sua trasmissione alla Amministrazione	30/06/16	30/06/16

Carta di lavoro n. 2/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

Verifica del paragrafo “Presentazione e Indice” della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La presente carta di lavoro ha per oggetto la verifica del paragrafo della Relazione sulla Performance ICE 2015, intitolato “Presentazione della Relazione e indice” (pag 3-7).

Il processo di verifica di tale sezione si concentra su tre ambiti principali:

- la conformità del paragrafo alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute nelle delibere dell'ex CIVIT;
- la comprensibilità dei contenuti, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni.
- l'attendibilità dei contenuti del paragrafo.

Sintesi del paragrafo oggetto di valutazione

La “Relazione sulla Performance dell'ICE Agenzia per l'anno 2015” conclude il ciclo di gestione della Performance dell'Agenzia. In essa sono evidenziati i risultati raggiunti e sono contenute informazioni di sintesi sui risultati stessi e sugli scostamenti rispetto ai risultati attesi da parte delle singole unità operative, individuandone le principali cause.

Dai dati di sintesi emerge che le attività dell'Agenzia hanno riguardato principalmente 2 macro-obiettivi:

- Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane;
- Semplificare i processi di lavoro, garantendo la trasparenza e l'economicità dell'azione amministrativa.

Sul primo obiettivo si è concentrata la maggior parte delle risorse economiche e umane (70%).

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

Il paragrafo appare conforme alle disposizioni del Dlgs 150/2009 ed alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT, poiché enuncia in estrema sintesi le principali caratteristiche della relazione e ne riporta l'Indice.

2.2 COMPRENSIBILITÀ DEI CONTENUTI

Il paragrafo risulta comprensibile, espresso con un linguaggio fruibile anche ai non addetti ai lavori.

2.3 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

La sintesi di cui al presente paragrafo risulta attendibile rispetto ai contenuti dei paragrafi successivi.

3. FONTI DI INFORMAZIONE

Il paragrafo fa riferimento alle seguenti fonti: “Piano della performance dell'ICE Agenzia per il 2015”, “Documento di misurazione della Performance 2015”, “Sistema di misurazione e valutazione della performance” .

4. ESITI DELLA VERIFICA PRELIMINARE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		

Attendibilità dei contenuti	X		
------------------------------------	---	--	--

5.CONCLUSIONI RAGGIUNTE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

Carta di lavoro n. 3/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

Verifica del paragrafo 1 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015” intitolato “Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri Stakeholder esterni”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La presente carta di lavoro ha per oggetto la verifica del paragrafo 1 della Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015, intitolato “Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni” (da pag.8 pag. 16).

Il processo di verifica di tale sezione si concentra su tre ambiti principali:

- la conformità del paragrafo alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT (Linee guida relative alla redazione e adozione della Relazione);
- la comprensibilità dei contenuti, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni.
- l'attendibilità dei contenuti del paragrafo.

Sintesi del paragrafo oggetto di valutazione

Il paragrafo espone i contenuti di interesse per i cittadini e gli stakeholders sviluppandosi in quattro sottoparagrafi:

- contesto esterno di riferimento;
- l'Amministrazione;
- i risultati raggiunti, espliciti con esposizione grafica;
- le criticità e le opportunità.

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

Il paragrafo è senz'altro conforme, nella sua composizione e nei suoi contenuti, alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT .

2.2. COMPRESIBILITÀ DEI CONTENUTI

Le informazioni riportate nel paragrafo sono espresse in un linguaggio comprensibile ed esaustivo. In particolare, le azioni messe in campo per far fronte alle criticità sono di sicuro interesse per gli stakeholder.

2.3 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

Analizzati i documenti fonte delle informazioni riportate, i contenuti si possono considerare attendibili e basati su riscontri oggettivi.

3 FONTI DI INFORMAZIONE

Documento “Misurazione performance ICE Agenzia 2015”, dati consolidati sul commercio estero, Piani di sostegno all'internazionalizzazione per le aziende italiane, Cruscotto direzionale, www.ice.gov.it, www.italtrade.com, applicativi informatici in uso agli uffici della sede, Milano e estero.

4 ESITI DELLA VERIFICA PRELIMINARE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

5.CONCLUSIONI RAGGIUNTE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

Carta di lavoro n. 4/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

Verifica del paragrafo 2 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015” intitolato “Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La carta di lavoro ha per oggetto la verifica del paragrafo 2 della Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015, intitolato “Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti” (da pag. 17 a pag. 26.)

Il processo di verifica di tale sezione si concentra su tre ambiti principali:

- la conformità del paragrafo alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della CiVIT ora ANAC (Linee guida relative alla redazione e adozione della Relazione);
- la comprensibilità dei contenuti, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni.
- l'attendibilità dei contenuti del paragrafo.

Sintesi del paragrafo oggetto di valutazione

Il paragrafo è “centrale” rispetto alla Relazione. Riporta, infatti, con sufficiente dettaglio, l’albero della performance ICE Agenzia, l’Indice sintetico della Performance 2015 con espresso riferimento agli obiettivi strategici, mentre per il dettaglio degli obiettivi operativi si rimanda all’allegato “Documento di misurazione Performance ICE 2015”.

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

In generale, il paragrafo risulta conforme alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della CiVIT, ora ANAC.

2.2 COMPRESIBILITÀ DEI CONTENUTI

Il paragrafo ha una esposizione tale da consentire una sufficiente comprensibilità anche ai non addetti ai lavori, il linguaggio utilizzato è di facile fruizione, le rappresentazioni grafiche facilitano la comprensione stessa.

2.3 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

I dati di performance riportati nella sezione sono stati oggetto di un'approfondita attività di audit da parte della Struttura Tecnica Permanente, secondo la metodologia descritta nella carta di lavoro n.1. L'audit ha fornito un riscontro positivo in merito all'attendibilità di tutti gli indicatori sottoposti al controllo campionario di seguito riportati (si veda in merito la carta di lavoro n.8):

Customer Satisfaction sui servizi di assistenza resi alle aziende italiane
Riscontro positivo agli Audit di Qualità
Ricavi da servizi

3. FONTI DI INFORMAZIONE

Società esterna per la customer assistenza; per i ricavi il Cruscotto Direzionale; reportistica di dettaglio del Sistema di Gestione di Qualità.

Per il dettaglio si rinvia alla carta di lavoro 8.

4. ESITI DELLA VERIFICA PRELIMINARE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

5. CONCLUSIONI RAGGIUNTE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

Carta di lavoro n. 5/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

Verifica del paragrafo 3 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015”, intitolato “Risorse, efficienza ed economicità”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La presente carta di lavoro ha per oggetto la verifica del paragrafo 3 della Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015, intitolato “Risorse, efficienza ed economicità” (da pag.27 a pag 28).

Il processo di verifica di tale sezione si concentra su tre ambiti principali:

- la conformità del paragrafo alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT,;
- la comprensibilità dei contenuti, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni.
- l’attendibilità dei contenuti del paragrafo.

Sintesi del paragrafo oggetto di valutazione

Il paragrafo riporta informazioni relative al ciclo di bilancio e agli effetti in termini di contenimento dei costi di alcuni interventi di razionalizzazione.

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

In generale, il paragrafo risulta conforme alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT.

2.2 COMPRESIBILITÀ DEI CONTENUTI

Il paragrafo ha un linguaggio tale da consentire una sufficiente comprensibilità tenuto conto che si rivolge agli addetti ai lavori.

2.3 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

I dati di performance riportati nella sezione sono stati confrontati con quanto riportato nelle relazioni di bilancio di esercizio 2015 pubblicato sul sito ICE nella sezione Amministrazione trasparente (sottosezione Bilancio). Il riscontro ha fornito un esito positivo in merito alla attendibilità delle informazioni riportate.

3. FONTI DI INFORMAZIONE

Bilancio di esercizio 2015

4. ESITI DELLA VERIFICA PRELIMINARE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

5. CONCLUSIONI RAGGIUNTE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

Carta di lavoro n. 6/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

Verifica del paragrafo 4 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015”, intitolato “Pari opportunità e bilancio di genere”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La presente carta di lavoro ha per oggetto la verifica del paragrafo 4 della Relazione sulla Performance ICE 2015, intitolato “Pari opportunità e bilancio di genere” (pag.28 a pag.31).

Il processo di verifica di tale sezione si concentra su tre ambiti principali:

- la conformità del paragrafo alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT .
- la comprensibilità dei contenuti, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni.
- l’attendibilità dei contenuti del paragrafo.

Sintesi del paragrafo oggetto di valutazione

Il paragrafo espone le azioni del CUG relativamente alla promozione delle pari opportunità e al bilancio di genere.

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

Nel paragrafo non sono riportati gli obiettivi dell'Amministrazione in tema di pari opportunità di genere, mentre sono registrati i dati statistici relativi al Bilancio di genere e all'utilizzo degli strumenti di flessibilità.

Il Cug, rileva un aumento dell'utilizzo degli strumenti di flessibilità da parte della popolazione femminile (part-time, L.104, aspettative, congedi parentali) segnala inoltre l'avvio nel 2015 dello strumento del telelavoro (3 a donne e 4 a uomini). Nel paragrafo figurano i dati statistici relativi al Bilancio di genere per il 2015.

2.3 COMPRESIBILITÀ DEI CONTENUTI

Il paragrafo è espresso con un linguaggio comprensibile anche ai non addetti ai lavori.

2.4 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

L'analisi effettuata dei riferimenti citati nel paragrafo consente di considerare attendibili le informazioni riportate e le considerazioni espresse.

3. FONTI DI INFORMAZIONE

Relazione Performance ICE Agenzia 2015

4. ESITI DELLA VERIFICA PRELIMINARE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)		X	
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

5. CONCLUSIONI RAGGIUNTE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)		X	
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

Carta di lavoro n. 7/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

Verifica del paragrafo 5 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2015,” intitolato “Il processo di redazione della Relazione sulla Performance”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La presente carta di lavoro ha per oggetto la verifica del paragrafo 5 della Relazione sulla Performance ICE 2015, intitolato “il processo di redazione della Relazione sulla Performance” (da pag 31 a pag 33).

Il processo di verifica di tale sezione si concentra su tre ambiti principali:

1. la conformità del paragrafo alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT (Linee guida relative alla redazione e adozione della Relazione);
2. la comprensibilità dei contenuti, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni.
3. l’attendibilità dei contenuti del paragrafo.

Sintesi del paragrafo oggetto di valutazione

Il paragrafo descrive il processo indicandone gli attori/autori, il loro ruolo nell’ambito delle specifiche competenze e responsabilità, le fasi in cui si è articolato il processo ed i tempi di svolgimento. Illustra, inoltre, i punti di debolezza del ciclo di gestione, con l’individuazione di specifiche azioni di miglioramento.

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

Le informazioni riportate nel paragrafo sono conformi alle disposizioni contenute nel Dlgs 150/2009 e alle indicazioni contenute dalla delibera n. 5/2012 della ex CiVIT.

2.3 COMPRESIBILITÀ DEI CONTENUTI

Il linguaggio espositivo utilizzato appare comprensibile anche ai non addetti ai lavori, i commenti appaiono sintetici, ma esaustivi.

2.4 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

I contenuti del paragrafo si possono senz'altro considerare attendibili.

3. FONTI DI INFORMAZIONE

“Relazione sulla performance 2015” e Rapporto sui risultati - Indicatori di Bilancio a consuntivo”.

4. ESITI DELLA VERIFICA PRELIMINARE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

5. CONCLUSIONI RAGGIUNTE

Ambito di verifica	Esito		
	<i>Validazione Piena</i>	<i>Parzialmente validato</i>	<i>Non validato</i>
Conformità alla normativa (compliance)	X		
Comprensibilità dei contenuti	X		
Attendibilità dei contenuti	X		

Carta di lavoro n. 8/2015

(ai sensi della Delibera CiVIT n. 6 del 2012)

**Esiti dei test di verifica relativi ai dati e indicatori inseriti
nella “Relazione della performance ICE Agenzia 2015”**

1. CAMPIONE ESTRATTO

Tipologia indicatore	popolazione	unità di riferimento dell'indicatore
Indicatore strategico	15	Direttore Generale
Indicatore operativo Sede e Milano	49	Tutti i uffici della sede e di Milano
Indicatore operativo rete Estera	5	Tutti gli uffici della rete estera

2. INDICATORI CAMPIONATI E VERIFICATI

INDICATORE OGGETTO DI VERIFICA	RIFERIMENTI TEMPORALI	PROCESSO DI VERIFICA	EVIDENZE COMUNICATE	ESITO VERIFICA
<u>Indicatore Strategico</u> Customer Satisfaction sui servizi di assistenza resi alle imprese italiane	Verifica del 28/04/2016	Il giorno 28/04 è stato acquisito dalla Struttura Tecnica Permanente il report dell'indagine sui clienti che nel 2015 si sono rivolti alla rete estera dell'ICE per fruire dei servizi a pagamento. L'evidenza risulta disponibile agli atti dell'Ufficio Pianificazione e della Struttura Tecnica Permanente.	Report della società Pragma "Analisi dei risultati" email del Coordinamento Marketing del 28/04/2016	POSITIVO
<u>Indicatore operativo della Sede e Milano:</u> Riscontro positivo agli Audit di Qualità	Verifica del 1/02/2016	Il giorno 01/02/16 è stato avviato l'esame da parte della Struttura Tecnica Permanente dell'indicatore. La fonte del dato è il report del nucleo Gestione Qualità dell'Ufficio Pianificazione strategica. L'evidenza risulta disponibile agli atti del nucleo Gestione Qualità e della Struttura Tecnica Permanente	Report del nucleo Gestione Qualità "Indicatori relativi alla qualità" trasmesso con email del 01/02/2016 prot. 26	POSITIVO
<u>Indicatore operativo degli uffici esteri</u> Ricavi da servizi	Verifica dal 07/03/2016 al 18/04/2016	Dal 7 marzo 2016 al 18/04/2016 è stato avviato l'esame da parte della Struttura Tecnica Permanente sui ricavi da servizi erogati dagli uffici esteri. La fonte del dato si riferisce ai report estrapolati dal sistema contabile ERP oracle e dal Cruscotto Direzionale. Attraverso controlli effettuati dall'ufficio Amministrazione e contabilità insieme alla Struttura Tecnica Permanente si sono potuti riscontrare puntualmente gli scostamenti e segnalazioni pervenute dagli uffici esteri. L'evidenza risulta disponibile agli atti dell'ufficio Amministrazione e contabilità e della Struttura Tecnica Permanente	Controlli sui Report contabili dei ricavi da servizi degli uffici esteri – Oracle ERP e Cruscotto Direzionale	POSITIVO