



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 2016**

Data: 12 LUGLIO 2017 prot. n. 133

**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 della performance dell'ICE Agenzia" (delibera Cda n.405 del 26.06.2017), 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 2016.

Nel corso del 2016 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 2016, attraverso una attività di monitoraggio e audit sulla rilevazione dei dati trasmessi da ciascuna unità organizzativa.

È 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 2016 (oltre il 50%) sono rilevabili attraverso un sistema di Business Intelligence, con ampia garanzia quindi di riscontro oggettivo.

3. SINTESI DEI RISULTATI DI PERFORMANCE 2016

Il punteggio di sintesi conseguito dall'Agenzia ICE nel 2016 per gli **obiettivi strategici** è pari a **97,2%**.

Lo stretto collegamento tra obiettivi strategici e obiettivi operativi consente la misurazione della **Performance organizzativa** di tutta la struttura ICE pari al **95,6%**. Tale misurazione appare "unica" nel panorama della Pubblica Amministrazione e il "Documento finale di misurazione e valutazione della performance 2016", redatto dalla Struttura Tecnica Permanente, costituisce il principale riferimento per l'elaborazione dei dati di performance strategica ed operativa inseriti nella Relazione dell'ICE Agenzia.

Si ritiene opportuno riportare anche in questa sede le osservazioni già espresse sui dati di performance 2016 nella "Relazione OIV sul funzionamento sistemi 2016 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.

Positivo l'avvio nel 2016 del processo di misurazione infrannuale, sollecitato peraltro dallo scrivente OIV nei precedenti documenti, che costituisce un valido riferimento per la programmazione a venire.

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

- *dalla lettura dei risultati della performance organizzativa di cui al documento di "Misurazione della performance dell'ICE Agenzia per il 2016" emerge ancora un grado di raggiungimento effettivo dei target superiore al 100% per quasi tutti gli uffici della sede e Milano. Se ne ricava la necessità di una analisi 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;*
- *la progettazione di ulteriori interventi formativi e informativi in materia di performance rivolti a tutto il personale, sia dipendente che dirigente;*
- *l'aggiornamento degli standard di qualità.*
- *La necessità di aumentare il grado di omogeneità delle fonti di rilevazione dei dati.*

Si osserva inoltre che il **processo di valutazione individuale**, le cui risultanze sono riportate nell'allegato 3 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”	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 2016”**, 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
- Sezione di sintesi carte di lavoro

Carta di lavoro n. 1/2016

(ai sensi della Delibera CIVIT n. 6/2012 e aggiornamento del 4/7/13)

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 2016, trasmessa allo scrivente OIV in data 5 luglio 2017 con nota dell'Ufficio Supporto Affari Giuridici e Organi Istituzionali prot.n.280 a seguito della sua adozione da parte del Consiglio di Amministrazione avvenuta in data 26 giugno 2017 (delibera del CdA n.405/2017).

Tale metodologia è stata elaborata coerentemente alla delibera n. 6/2012 e successivo aggiornamento del 4/07/2013 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 assunta.

2. PRINCIPI GENERALI

Il processo 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 dlgs 150/2009).
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 2016" con Delibera n.405/2017 del 26/06/2017;
- il, Direttore Generale dell'ICE- Agenzia, che ha sottoposto il documento all'approvazione del CdA;
- il 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**, attraverso i competenti uffici, 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 (elementi probativi) ed effettua i test necessari, evidenziandone le risultanze attraverso apposita documentazione (carte di lavoro);
- **l'OIV** realizza, all'occorrenza, 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** adotta il documento di validazione e lo trasmette al Cda e alla Direzione Generale nei termini e secondo le modalità previste dalla delibera n. 6/2012 della ex CIVIT, ora Dipartimento Funzione Pubblica e, in caso di rilevanti criticità, ai competenti soggetti di cui all'art. 14, comma 4, lettera b), del Dlgs 150/2009;
- la **Direzione Generale**, 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 **entro e non oltre il 15 settembre 2017**;
- **l'Amministrazione**, attraverso l'ufficio competente per materia, 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 la cui validità è stata confermata dall'Ufficio Valutazione della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica) 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 questi 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 casuale semplice. Gli strati sono individuati nelle seguenti tipologie di indicatori: 14 strategici, 87 indicatori operativi di cui 5 per Milano e 4 per la Rete estera;

Gruppo Indicatori	Indicatore campionato	Unità Organizzativa a cui si riferisce l'indicatore
Indicatore strategico	Percentuale nuovi clienti sul totale (assistenza e promozione)	Competenti uffici della Sede e uffici all'estero
Indicatore operativo	Giudizio medio complessivo di Customer satisfaction del supporto informativo/consulenziale agli uffici ICE	Competenti uffici della Sede
Indicatore operativo Estero e Milano	Customer satisfaction servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	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 2017, 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	22/02/17	01/03/17
Impostazione della struttura tipo delle carte di lavoro	27/03/17	31/03/17
Acquisizione delle informazioni necessarie (elementi probativi), effettuazione dei test e conseguente redazione delle carte di lavoro	01/03/17	10/07/17
Ricezione formale dall'amministrazione (Ufficio di supporto per gli affari Giuridico-Legali e Assistenza Organi Istituzionali) della Delibera n.405/2017 "Relazione sulla performance dell'ICE Agenzia per l'anno 2016"	05/07/17	05/07/17
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	22/02/17	10/07/17
Elaborazione da parte della Struttura Tecnica Permanente del documento di accompagnamento alla validazione	07/06/17	11/07/17
Adozione da parte dell'OIV del documento di Validazione e sua trasmissione all' Amministrazione	12/07/17	12/07/17

Carta di lavoro n. 2/2016

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

Verifica di Indice e Presentazione della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2016”

1. OGGETTO DI VERIFICA

La presente carta di lavoro ha per oggetto la verifica dell'Indice e della Presentazione della Relazione della Performance ICE Agenzia 2016.

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

L'indice espone i paragrafi della Relazione.

La presentazione rileva in sintesi i principali risultati raggiunti messi in atto dall'Agenzia.

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 COMPRESIBILITÀ 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 2016-18”, “Documento di misurazione della Performance 2016”, “Sistema di misurazione e valutazione della performance” “Sistema di Gestione della Qualità” e ciclo di bilancio.

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	dei	X		
Attendibilità dei contenuti	dei	X		

Carta di lavoro n. 3/2016

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

Verifica del paragrafo 1 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2016” 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 2016, intitolato “Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni”.

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 2016”; dati consolidati sul commercio estero (Fondo Monetario Internazionale, ISTAT); Piani di sostegno all'internazionalizzazione per le aziende italiane.

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	X		

contenuti			
------------------	--	--	--

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. 4/2016

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

Verifica del paragrafo 2 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2016” 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 2016, intitolato “Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti”.

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 2016 con espresso riferimento agli obiettivi strategici, mentre per il dettaglio degli obiettivi operativi si rimanda all’allegato n.2 “Documento di misurazione Performance ICE 2016”.

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.

Le attività dell’Agenzia hanno riguardato principalmente 2 macro-obiettivi:

- Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane (peso 70%);
- Semplificare i processi di lavoro, garantendo la trasparenza e l'economicità dell'azione amministrativa (peso 30%).

Sono evidenziati i risultati relativi agli indicatori di outcome (5 indicatori su 8) di cui all'obiettivo strategico 1 che danno conto della qualità percepita dagli stakeholder per i servizi erogati.

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):

Percentuale nuovi clienti sul totale (assistenza e promozione)

Giudizio medio complessivo di Customer satisfaction del supporto informativo/consulenziale agli uffici ICE

Customer satisfaction servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane

3. FONTI DI INFORMAZIONE

“Percentuale nuovi clienti sul totale (assistenza e promozione)”: consultazione del sistema di Business Intelligence “Cruscotto direzionale” www.cruscotto.ice.it e del report “Tasso acquisizione nuovi clienti” da parte della Struttura Tecnica Permanente in data 27.02.17;

“Giudizio medio complessivo di Customer satisfaction del supporto informativo/consulenziale agli uffici ICE”: report elaborati tramite l’applicativo Google e trasmessi all’OIV dal Coordinamento Amministrazione, Organizzazione e Risorse umane (prot.n.73 del 16/6/17 e del 22/6/17 su richiesta OIV del 13/06/17 n.126);

“Customer satisfaction servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane”: report Customer satisfaction servizi a pagamento (trasmessi dall’Ufficio Servizi alle imprese in data 28.4.17 alla Struttura Tecnica Permanente); report di Customer satisfaction servizi di promozione (trasmessi dall’Ufficio Promozione made in Italy in data 22.02.17 alla Struttura Tecnica Permanente)

Le relative indagini realizzate dalla Società esterna Pragma

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. 5/2016

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

**Verifica del paragrafo 3 della “Relazione sulla Performance
ICE Agenzia 2016”,
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 2016, intitolato “Risorse, efficienza ed economicità”.

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 ed in particolare:

sostanziale pareggio di bilancio;

ricavi di vendita di servizi stabili rispetto all'anno precedente;

lievi diminuzione dei costi istituzionali;

ulteriore incremento degli stanziamenti pubblici per la promozione e delle altre assegnazioni straordinarie;

Ulteriore crescita della produttività operativa.

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.

2.3 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

I dati di performance riportati nella sezione sono stati confrontati anche con quanto riportato nella relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2016 pubblicato sul sito ICE nella sezione Amministrazione trasparente (sottosezione Bilancio). Il riscontro ha fornito un esito positivo in merito alla attendibilità delle informazioni riportate. Poiché il presente documento di Validazione viene redatto, a seguito dell'approvazione della Relazione sulla Performance dell'ICE Agenzia, nel mese di luglio, il Bilancio risulta, come di prassi, ancora in attesa di approvazione da parte dei Ministeri vigilanti.

3. FONTI DI INFORMAZIONE

Bilancio di esercizio 2016

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. 6/2016

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

**Verifica del paragrafo 4 della “Relazione sulla Performance
ICE Agenzia 2016”,
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 2016, intitolato “Pari opportunità e bilancio di genere”.

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 i dati 2016 relativi alla promozione delle pari opportunità e al bilancio di genere.

2. ANALISI E TEST DI VERIFICA

2.1 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA (COMPLIANCE)

Nel paragrafo sono riportati i dati statistici relativi al Bilancio di genere e all'utilizzo degli strumenti di flessibilità.

Il Cug rileva quanto segue:

lo strumento del part time risulta nettamente più utilizzato dalle donne anche nel 2016 (86%);

notevole incremento da parte delle donne del ricorso ai congedi parentali;

per il telelavoro risultano in telelavoro 8 donne e 6 uomini

permane nel 2016 lo squilibrio di genere nelle assegnazioni di incarichi a donne; in particolare su 9 posizioni di responsabili di ufficio estero solo 1 è stata assegnata ad una donna.

2.3 COMPRESIBILITÀ DEI CONTENUTI

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

2.4 ATTENDIBILITÀ DEI CONTENUTI

Si considerano attendibili le informazioni riportate e le considerazioni espresse sulla base delle tabelle riportate, già trasmesse all'OIV con email del 6 aprile 2017.

3. FONTI DI INFORMAZIONE

Report del Cug inviato all'OIV con email del 6 aprile 2017 e report Ufficio Gestione Giuridica e sviluppo risorse umane trasmesso alla Struttura Tecnica in sede di misurazione.

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. 7/2016

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

Verifica del paragrafo 5 della “Relazione sulla Performance ICE Agenzia 2016,” 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 2016, intitolato “il processo di redazione della Relazione sulla Performance”.

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 forza e quelli di debolezza del ciclo di gestione, con

l'individuazione di azioni di miglioramento, anche con specifico riferimento al documento "Relazione OIV sul funzionamento complessivo dei sistemi di valutazione, trasparenza e integrità per 2016".

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

Documento di Misurazione performance 2016 ICE Agenzia e Relazione OIV sul funzionamento complessivo dei sistemi di valutazione, trasparenza e integrità per 2016

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	X		

contenuti			
------------------	--	--	--

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. 8/2016

(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 2016”**

1. CAMPIONE ESTRATTO

Tipologia indicatore	popolazione	unità di riferimento dell'indicatore
Indicatore strategico	14	Tutti gli uffici
Indicatore operativo Sede e Milano	69	Tutti gli uffici della Sede e Milano
Indicatore operativo rete Estera	4	Tutti gli uffici della rete estera

2. INDICATORI CAMPIONATI E VERIFICATI

INDICATORE OGGETTO DI VERIFICA	RIFERIMENTI TEMPORALI	PROCESSO DI VERIFICA	EVIDENZE COMUNICATE	ESITO VERIFICA
Indicatore Strategico Percentuale nuovi clienti sul totale (assistenza e promozione)	Verifica del 27/02/2017	Il giorno 27/02 è stato acquisito dalla Struttura Tecnica Permanente il relativo report del Cruscotto Direzionale "Tasso acquisizione nuovi clienti". L'evidenza risulta disponibile agli atti della Struttura Tecnica Permanente.	Report cruscotto (www.cruscotto.ice.it)	POSITIVO
Indicatore Operativo Giudizio medio complessivo di Customer satisfaction del supporto informativo/consulenziale agli uffici ICE	Verifica dal 16/06/2017 al 10/07/2017	Il giorno 16/06/17 è stato avviato l'esame da parte della Struttura Tecnica Permanente dei documenti in formato elettronico (excel) inviati dal Coordinamento Amministrazione Organizzazione e Risorse umane trasmesso con email prot 073 16/06/17 e successiva email del 22/06/17 (vers.def.mod 13-3-2017 customer satisfaction 2016 uffici AOR) a seguito della richiesta di evidenze da parte dell'OIV (email prot. 126 del 13/06/17). La fonte del dato è il report del Coordinamento Amministrazione Organizzazione e Risorse Umane riepilogativo dell'indagine di cs effettuata attraverso l'applicativo google trasmessa alla Struttura Tecnica Permanente con email del 10/07/17. L'evidenza risulta disponibile agli atti del Coordinamento e della Struttura Tecnica Permanente	File excel trasmesso con email del 16/06/2017 prot. 073 e email del 22/06/2017 Report di sintesi (applicativo Google) trasmesso il 10/07/17	POSITIVO
Indicatore Operativo Customer satisfaction servizi di assistenza e promozione resi alle imprese italiane	Verifica dal 22/02/2017 al 10/05/2017	Il report sui servizi di promozione è stato trasmesso alla Struttura Tecnica dall' Ufficio Promozione made in Italy in data 22.02.17. Il report sui servizi di assistenza a pagamento è stato trasmesso alla Struttura Tecnica dall' Ufficio Servizi alle imprese in data 28.04.17 L'evidenza risulta disponibile agli atti degli uffici sopra citati e della Struttura Tecnica Permanente e pubblicati in apposita sezione in Amministrazione Trasparente.	Report consultabili in Amministrazione Trasparente	POSITIVO

SEZIONE DI SINTESI DELLE CARTE DI LAVORO

RIFERIMENTI DELLA RELAZIONE SULLA <i>PERFORMANCE</i>	OGGETTO DI VERIFICA AI FINI DELLA VALIDAZIONE (AREE DI VERIFICA)	CONCLUSIONI RAGGIUNTE	VALIDAZIONE (SI/NO)
1	PRESENTAZIONE E INDICE	ESITO POSITIVO	SI
2	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	ESITO POSITIVO	SI
2.1	Il contesto esterno di riferimento	ESITO POSITIVO	SI
2.2	L'amministrazione	ESITO POSITIVO	SI
2.3	I risultati raggiunti	ESITO POSITIVO	SI
2.4	Le criticità e le opportunità	ESITO POSITIVO	SI
3	OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	ESITO POSITIVO	SI
3.1	Albero della <i>performance</i>	ESITO POSITIVO	SI
3.2	Obiettivi strategici	ESITO POSITIVO	SI
3.3	Obiettivi e piani operativi	ESITO POSITIVO	SI
3.4	Obiettivi individuali	ESITO POSITIVO	SI
4	RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	ESITO POSITIVO	SI
5	PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	ESITO POSITIVO	SI
6	IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA <i>PERFORMANCE</i>	ESITO POSITIVO	SI
6.1	Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	ESITO POSITIVO	SI
6.2	Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della <i>performance</i>	ESITO POSITIVO	SI
Allegato 1	Tabella obiettivi strategici	ESITO POSITIVO	SI
Allegato 2	Obiettivi e piani operativi	ESITO POSITIVO	SI
Allegato 3	Tabella relativa alle valutazioni individuali	ESITO POSITIVO Si considera positivo il processo di valutazione in merito all'aspetto della differenziazione dei giudizi. In particolare si osserva che per i dirigenti non è stato espresso nessun valore a livello massimo (100) e la ripartizione per classi di punteggio finali appare congrua; per i dipendenti il 9% ha ottenuto un punteggio pari a 100 e anche in questo caso la ripartizione nelle classi di punteggio appare congrua	SI