



**ITALIAN TRADE AGENCY**

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

**DOCUMENTO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA  
VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA  
PERFORMANCE DELL' ICE AGENZIA PER L'ANNO 2018**

**Data: 28.6.2019 prot. n. 18**

**Predisposto da: Responsabile 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" attestando la correttezza e la coerenza del Ciclo della Performance dal punto di vista metodologico. "La validazione, quindi, non può essere considerata una certificazione puntuale della veridicità dei dati concernenti i singoli risultati ottenuti dall'Amministrazione" (paragrafo 4 delle linee guida per la Relazione annuale della Performance n.3 novembre 2018 - Dipartimento Funzione Pubblica Ufficio valutazione Performance).

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 Relazione oggetto della validazione si riferisce ai risultati di performance per l'anno 2018.

Nel corso del 2018 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 degli obiettivi e la successiva valutazione delle performance individuali, mediante la redazione delle schede di assegnazione/valutazione di ciascun valutato tramite il sistema informatico SVP (trasmissione all'OIV del 19.06.2019 Prot.n. 65540/19 e email del 14.05.2019 dell'Ufficio Gestione Giuridica e sviluppo risorse umane).

Il presente documento specifica la metodologia di verifica della Relazione sulla Performance dell'ICE Agenzia per l'anno 2018, trasmessa dal Direttore Generale all'OIV in data 27.06.2019 prot. n. 69143/19 a seguito della sua adozione da parte del Consiglio di Amministrazione avvenuta in data 26 giugno 2019 con delibera n.476/2019.

Tale metodologia è stata elaborata coerentemente alle Linee Guida n. 3 del novembre 2018 del Dipartimento Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance, avente per oggetto le "Linee guida per la 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 nelle linee guida n.3 del novembre 2018 del Dipartimento Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance;
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. 14, comma 4, lettera c) del Dlgs 150/2009).
3. l'attendibilità dei dati e delle informazioni contenuti nella Relazione.

### 4. PROCESSO DI VALIDAZIONE E STRUTTURE COINVOLTE

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

- l'ufficio di Presidenza e il CdA dell'Agenzia ICE che ha adottato il documento “Relazione sulla performance ICE Agenzia per l'anno 2018” con Delibera n. 476 del 26/06/2019;
- 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);
- la Struttura Tecnica Permanente che su richiesta dell'OIV ha condotto le verifiche e supportato l'acquisizione di elementi probativi;
- l'OIV che revisiona e valida la Relazione, sulla base della metodologia definita nel presente documento.

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

- la **Struttura Tecnica Permanente** compie una fase istruttoria nella quale acquisisce tutte le informazioni (elementi probativi), evidenziandone le risultanze attraverso il Documento di misurazione performance 2018 (prot.n.15 del 10.05.2019);
- il **Direttore Generale**, attraverso i competenti uffici, invia all'OIV la Relazione di performance adottata dal CdA entro il 30 giugno (prot. n. 69143/19 del 27 giugno 2019);
- 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 Consiglio di Amministrazione e alla Direzione Generale nei termini e secondo le modalità previste dalle linee guida n. 3 del novembre 2018 del Dipartimento Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance; e, in caso di rilevanti criticità, ai competenti soggetti di cui all'art. 14, comma 4, lettera b), del Dlgs 150/2009;

- l'**Amministrazione**, attraverso l'ufficio competente per materia, provvede alla pubblicazione della "Relazione sulla performance" sul sito istituzionale (Amministrazione trasparente) e sul Portale della Performance della Funzione Pubblica;
- l'**OIV**, per il tramite della Struttura Tecnica, verifica l'adempimento degli obblighi di pubblicazione e provvede a sua volta alla pubblicazione del Documento di Validazione in Amministrazione Trasparente e sul Portale della Performance della Funzione Pubblica.

## 5. METODOLOGIA DI VERIFICA DELLA RELAZIONE

Attraverso il **Documento di misurazione della performance 2018** (in Amministrazione Trasparente) elaborato dalla Struttura Tecnica **l'OIV ha verificato:**

- la coerenza fra i contenuti della Relazione e i contenuti del Piano della Performance 2018;
- la coerenza fra la valutazione della performance organizzativa complessiva e le valutazioni degli obiettivi di performance organizzativa riportate dall'ICE Agenzia nella Relazione;
- la presenza nella Relazione dei risultati relativi a tutti gli obiettivi di performance organizzativa inseriti nel Piano (si consideri che in ICE Agenzia gli obiettivi organizzativi coincidono con quelli individuali per la quasi totalità);
- la presenza di obiettivi strategici e operativi trasversali che consentono la connessione con il Piano triennale per la trasparenza e di prevenzione della corruzione e con il Piano degli indicatori di bilancio;
- **la rilevazione della soddisfazione dell'utenza** rispetto ai servizi erogati dall'Agenzia, condotta da una società esterna;
- il corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto dagli indicatori, anche attraverso la "Nota metodologica" allegata al Piano della Performance 2018-2020;
- l'affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della Relazione. 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 2018, attraverso una attività di mappatura delle fonti, di monitoraggio e audit sulla rilevazione dei dati trasmessi da ciascuna unità organizzativa. La Struttura Tecnica Permanente ha tenuto inoltre in debito conto nella misurazione degli indicatori dei criteri espressi nella Nota Metodologica (Ordine di Servizio n. 4/2018).** La Struttura ne ha dato conto all'OIV che, a sua volta, ha effettuato, dove ha ritenuto necessario, un ulteriore controllo dei dati. È stato possibile condurre gran parte di tale indagine anche attraverso la consultazione diretta della strumentazione informatica dell'ICE (cruscotto direzionale, sito ICE, intranet, ERP-ORACLE, Banche dati centrali, Banche dati siti ICE e Banche Dati statistiche, sistema informatico di controllo di gestione, sistema informatico SVP con reportistica a supporto), grazie anche al fatto che la maggior parte degli indicatori contenuti nel Piano della Performance 2018, come ad esempio il 100% degli indicatori degli uffici della rete estera, sono rilevabili attraverso un sistema di Business Intelligence, con ampia garanzia quindi di riscontro oggettivo;

- l'effettiva evidenziazione, per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori, degli eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti.

L'OIV ha inoltre verificato:

- la conformità della Relazione alle disposizioni normative vigenti e alle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- la sinteticità, la chiarezza e comprensibilità della Relazione grazie anche all'uso di schemi, tabelle e rappresentazioni grafiche.

## **VERIFICA DELLA CONFORMITA', COMPRESIBILITA', ATTENDIBILITA' DELLA RELAZIONE**

La Relazione comprende tutti i paragrafi previsti dalle Linee guida n. 3 del Dipartimento della Funzione pubblica. In particolare:

**L'Indice e la Presentazione** della "Relazione della Performance ICE Agenzia 2018" appaiono conformi alle disposizioni del Dlgs 150/2009. L'Amministrazione inoltre ha dato seguito alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica nelle linee guida n.3 del novembre 2018. L'indice espone i paragrafi della Relazione e la Presentazione **riporta in sintesi** l'operato messo in atto dall'ICE Agenzia per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il paragrafo **risulta comprensibile**, espresso con un linguaggio fruibile anche ai non addetti ai lavori e fa riferimento alle seguenti fonti: "Piano della performance dell'ICE Agenzia per il 2018-2020".

Per il paragrafo 1. **Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli altri stakeholder** l'Amministrazione ha operato **uno snellimento mantenendo una chiarezza espositiva** che risulta conforme, nella sua composizione e nei suoi contenuti, alle disposizioni e alle indicazioni contenute nelle linee guida n.3 del Dipartimento della Funzione Pubblica del novembre 2018. Il paragrafo si sviluppa in tre sottoparagrafi:

- il ruolo dell'ICE e i principali risultati raggiunti dall'Agenzia;
- il contesto esterno;
- le risorse finanziarie e umane.

L'esposizione dei dati attraverso tabelle e rappresentazioni grafiche facilitano la lettura degli stessi a vantaggio della chiarezza espositiva. Degno di nota è **la presenza di una mappa dei principali stakeholder/contributors che rappresenta un prerequisito fondamentale per la partecipazione degli stakeholder nel processo di definizione degli obiettivi.**

Sempre in relazione agli stakeholder è presente, attraverso un indicatore strategico, **la rilevazione della soddisfazione dell'utenza**, condotta da una società esterna, per tutti i servizi erogati (promozionali, assistenza e formazione), le cui risultanze sono state tenute in debito conto dall'OIV ai fini della validazione della Relazione ai sensi del comma 4-bis art. 14 e comma 5 art. 19-bis del D.Lgs 150/2009 introdotti dal D.Lgs 74/2017.

Inoltre nel sottoparagrafo "contesto esterno" sono stati analizzati con chiarezza lo scenario economico mondiale nel 2018, il sostegno nei paesi concorrenti, i punti di forza e le sfide, gli standard di qualità dei servizi e le pari opportunità.

Riguardo agli standard di qualità si evidenzia che nel corso del 2018 **l'ICE Agenzia ha adeguato il Sistema di Gestione di Qualità alla norma ISO 9000:2015**, che presenta, rispetto alla precedente

versione, uno specifico focus nel determinare opportunità e rischi da affrontare per assicurare il continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità dei servizi offerti.

Nel sottoparagrafo delle risorse finanziarie sono riportate le informazioni relative al ciclo di bilancio, in un linguaggio comprensibile anche ai non addetti al lavoro, ed in particolare mette in evidenza per il 2018:

- l'avanzo di esercizio;
- l'aumento dei ricavi di vendita di servizi rispetto all'anno precedente.

I dati di performance riportati nella sezione sono stati confrontati anche con quanto riportato nella relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2018 pubblicato sul sito ICE nella sezione Amministrazione trasparente.

Per quanto riguarda le risorse umane il sotto paragrafo mette in evidenza: **la riduzione della forza lavoro complessiva** e riporta i dati relativi al personale evidenziando: genere, tipo di contratto (a tempo pieno, part time e telelavoro), aree contrattuali, età e corsi di formazione fruiti.

Viene inoltre riportato in dettaglio il risultato dell'indicatore delle **pari opportunità** raggiunto al 100%.

La fonte principale di informazione è la reportistica a cura dell'Ufficio gestione giuridica e sviluppo del personale.

Nel paragrafo 2 intitolato **Misurazione e valutazione della Performance** sono presenti 3 sottoparagrafi:

- Obiettivi strategici e l'Albero della performance
- Obiettivi e piani operativi
- Obiettivi individuali

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

**Il paragrafo è “centrale” rispetto alla Relazione.**

Le attività dell'Agenzia hanno riguardato principalmente 2 obiettivi strategici:

- Accrescere il grado di internazionalizzazione delle imprese italiane, migliorando l'offerta dei servizi, ampliando l'utenza e la sua capacità di esportazione, e promuovere gli investimenti esteri in entrata (peso 75%);
- Semplificare i processi di lavoro, perseguendo l'economicità dell'azione amministrativa, garantire la trasparenza e le pari opportunità (peso 25%).

Il paragrafo riporta **l'albero della performance** dell'ICE Agenzia e **un'analisi di dettaglio degli obiettivi strategici** in cui sono evidenziati i risultati raggiunti e le informazioni di sintesi sui risultati stessi e gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi, con l'individuazione delle principali cause. A questo proposito si ritengono valide, da parte dell'OIV, le motivazioni portate a supporto per lo scorporo della componente servizi ON LINE dell'indicatore customer satisfaction e per la modifica dei target dei corrispettivi (indicatore operativo) di 5 uffici esteri. Per quanto riguarda gli obiettivi operativi vengono riportate delle tabelle di andamento triennale (2016-2018) relative alla performance

organizzativa delle unità operative raggruppate per rete: Sede, Milano e estero. Per ciò che attiene ai risultati di dettaglio dei singoli piani operativi degli uffici si rimanda invece all'allegato tecnico dove vengono esposti i risultati raggiunti e per ogni singolo ufficio vengono riportate le informazioni relative a:

- il responsabile dell'ufficio, il centro di costo, le risorse economiche istituzionali e promozionali a preventivo e spese nel 2018, nonché le risorse umane al 31.12.2017 e al 31.12. 2018 per la sede, Milano e per la rete estera il criterio del Full Time Equivalent del personale locale su fondi promozionali e istituzionali.
- il risultato finale di Performance in termini percentuali (scala 0-100 per cento);
- gli obiettivi strategici (codice OS001 e OS002) e il loro collegamento diretto agli obiettivi dell'unità organizzativa, gli indicatori, il peso, il target, il consuntivo e la performance effettiva dell'indicatore conseguita (>100), espressa in percentuale;
- la fonte di rilevazione del dato.

Le fonti principali per la verifica di questo paragrafo sono: il Documento "Misurazione performance ICE Agenzia 2018" elaborato dalla Struttura Tecnica Permanente; dati consolidati sul commercio estero (Fondo Monetario Internazionale, ISTAT); reportistica della società estera per la rilevazione della customer satisfaction; Piani di sostegno all'internazionalizzazione per le aziende italiane; Sistema informatico di controllo di gestione, reportistica dell'Ufficio gestione giuridica e sviluppo delle risorse umane (SVP e altri sistemi informativi).

I dati di performance riportati nella sezione sono stati oggetto di un'approfondita attività di audit da parte della Struttura Tecnica Permanente.

Il paragrafo 3 relativo al **Processo di redazione della Relazione sulla performance** si sviluppa attraverso 2 sottoparagrafi:

- Fasi, soggetti, tempi e responsabilità
- Punti di forza e proposte di miglioramento del ciclo di gestione della performance

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 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 2018" (pubblicato in Amministrazione Trasparente e sul Portale della Performance [www.performance.gov.it](http://www.performance.gov.it)).

Il Responsabile della Struttura Tecnica Permanente OIV

Elena Giannini