



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 2020**

Data: 30 giugno 2021 prot. n. 34

Predisposto da: 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" 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 2020.

Nel corso del 2020 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, nonostante le oggettive difficoltà legate al COVID19, mediante la redazione delle schede di assegnazione/valutazione di ciascun valutato tramite il sistema informatico SVP.

Il presente documento specifica la metodologia di verifica della Relazione sulla Performance dell'ICE Agenzia per l'anno 2020 approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'ICE Agenzia in data 28.06.2021, con delibera n. 559/21, e trasmessa dall'Ufficio Affari Giuridico-Legali e Assistenza Organi Istituzionali all'Organismo Indipendente di Valutazione con nota a firma del Direttore Generale in data 30.06.2020.

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:

- il CdA dell'Agenzia ICE che ha adottato il documento “Relazione sulla performance ICE Agenzia per l'anno 2020” con Delibera n. 559 del 30/06/2021;
- 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;
- la Struttura Tecnica Permanente che su indicazione e coordinamento dell'OIV ha condotto le verifiche del caso ed acquisito elementi probatori;
- 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 2020 (prot.n.29 del 01.04.2021);
- il **Direttore Generale**, attraverso i competenti uffici, invia all'OIV la Relazione di performance adottata dal CdA entro il 30 giugno;
- la **Struttura Tecnica Permanente** supporta l'OIV nell'elaborazione del presente documento di accompagnamento, quale istruttoria per la 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 Pianificazione strategica e controllo di gestione 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 2020** (pubblicato 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 2020, anche alla luce della **ripianificazione degli obiettivi intervenuta**, a seguito dei risultati del monitoraggio infrannuale condotto dalla Struttura Tecnica Permanente, e adottata con delibera del CdA n. 526 del 30/10/2020;
- 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 specifici 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 2020-2022;
- **l'affidabilità** dei dati utilizzati per la compilazione della Relazione. La metodologia di misurazione e valutazione della performance organizzativa, definita nel Sistema di misurazione e valutazione e declinata nel Piano di performance, è **stata rafforzata** da attività di verifica, condotta dallo scrivente OIV nell'esercizio delle proprie funzioni previste dall'art. 14 del Dlgs 150/2009 al fine di limitare al massimo i rischi di non conformità dei dati di consuntivo acquisiti rispetto alle procedure e fonti dichiarate in nota metodologica. Fermo restando che né l'OIV, né la Struttura Tecnica Permanente sono tenuti a garantire la veridicità o a certificare i dati rilevati in sede di misurazione, bensì ad assicurare lungo tutto il ciclo della performance la correttezza e coerenza dal punto di vista metodologico dell'operato dell'Amministrazione, lo scrivente OIV, per il tramite della Struttura Tecnica Permanente, ha svolto una attività di verifica sugli indicatori previsti dal Piano di Performance, utilizzando il sistema di "campionamento casuale semplice", mediante l'estrazione di 19 indicatori (specifici e operativi) sui 70 complessivi del Piano della performance 2020. Al fine di verificare la

correttezza e la conformità alle indicazioni contenute nella nota metodologica, si è proceduto a predisporre un file excel contenente, per ciascuno degli indicatori estratti, i seguenti parametri:

1. Riscontro alla richiesta di verifica dell'OIV da parte dell'Ufficio coinvolto (SI/NO);
2. Documentazione prodotta (SI/NO) con l'indicazione della tipologia (Applicativi Informatici/File/Cartaceo);
3. Conformità alla fonte indicata nella nota metodologica (SI/NO);
4. Conformità al dato di consuntivo dichiarato in sede di misurazione (OK/KO).

A seguito dell'attività di verifica è emersa una sostanziale conformità alle indicazioni contenute nella nota metodologica e ai dati di consuntivo dichiarati. I documenti e le carte di lavoro sono agli atti della Struttura Tecnica Permanente.

La Struttura Tecnica ha informato puntualmente l'OIV, anche circa 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). Si consideri che la maggior parte degli indicatori contenuti nel Piano della Performance 2020, come ad esempio gli indicatori degli uffici della rete estera, sono rilevabili per il 65% attraverso un sistema di Business Intelligence, e per il restante 35% mediante fonti esterne certificate, 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 2020" 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 2020-2022".

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. Degna 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 2020 **i punti di forza e le sfide** e gli **standard di qualità dei servizi.**

Riguardo agli standard di qualità si evidenzia che nel corso del 2020 il Sistema di Gestione della Qualità ha mantenuto la certificazione di qualità per gli uffici della Sede, per Milano e per alcuni uffici esteri (Madrid, Istanbul, San Paolo, Varsavia, Tokyo e Toronto con successiva estensione per Berlino). Il Sistema è stato confermato nella nuova versione della norma ISO 9000:2015 che ha un focus sull'individuazione e alla verifica dei rischi interni ed esterni, relativi alla qualità dei servizi. Degno di nota l'aggiornamento di gran parte della documentazione in merito a nuove regolamentazione alle diverse modalità di svolgimento delle attività determinate dall'emergenza sanitaria.

Per quanto riguarda le risorse umane il sotto paragrafo mette in evidenza i dati relativi al personale evidenziando: genere, tipo di contratto (a tempo pieno, part time, smart working e telelavoro), aree contrattuali, età.

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

- Obiettivi specifici 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.**

E' stato inoltre inserito un sotto paragrafo denominato “**Processo di ripianificazione degli obiettivi, degli indicatori e dei target del Piano Performance per l'anno 2020**” che descrive in maniera dettagliata e articolata, anche attraverso tabelle riepilogative, la revisione operata dall'ICE Agenzia adottata dal Cda con delibera n. 526 del 30/10/2020.

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

- Aumentare il numero delle imprese esportatrici sistematiche e allargare i loro mercati di presenza con un focus su PMI e (peso 60%);

- Accrescere la cultura di servizio alle imprese adeguare l'organizzazione alle nuove tecnologie e ai mercati di riferimento, mantenendo costante garanzia di integrità, trasparenza e semplificazione (peso 40%).

Il paragrafo riporta l'**albero della performance** dell'ICE Agenzia e un'**analisi di dettaglio degli obiettivi specifici** 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.

Per quanto riguarda gli obiettivi operativi vengono riportate delle tabelle di andamento quinquennale (2016-2020) relative alla performance organizzativa delle unità operative raggruppate per rete: Sede e Milano ed 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 consuntivo nel 2020, nonché le risorse umane al 31.12. 2020 per la Sede e Milano, 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 specifici (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 (anche >100), espressa in percentuale;
- la fonte di rilevazione del dato.

Per quanto riguarda gli obiettivi individuali, il sottoparagrafo 2.3 descrive il collegamento tra gli obiettivi specifici, quelli operativi e quelli individuali, a partire dalla fase di assegnazione, proseguendo con quella di misurazione e quella di valutazione. Viene dedicato un focus sulle novità introdotte nel 2020, quali l'adozione della "scheda di sintesi di attività" introdotta in via sperimentale nel 2019 e l'adesione al Progetto "Performance individuale e motivazione" promosso dalla Funzione Pubblica in collaborazione con il Formez e Università SDA Bocconi.

Le fonti principali per la verifica di questo paragrafo sono: il Documento "Misurazione performance ICE Agenzia 2020" elaborato dalla Struttura Tecnica Permanente; dati consolidati sul commercio estero (Fondo Monetario Internazionale, ISTAT); reportistica della società esterna 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).

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

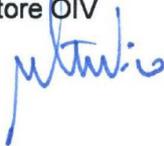
- Fasi e tempi
- La metodologia
- Soggetti coinvolti

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.

Il paragrafo 4 relativo ai **Punti di forza e Proposte di miglioramento del Ciclo di Performance**, riporta 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 2020” (pubblicato in Amministrazione Trasparente e sul Portale della Performance www.performance.gov.it).

Avv. Mario Fiorentino
Direttore OIV



ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane
Via Liszt, 21, 00144, Roma

Certificate N. IT-38152/19/S
ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

