

## POLITICA PER LA QUALITA'

L'Agenzia ICE ha assunto lo standard ISO 9001:2015 per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) perché questo favorisce, attraverso un approccio integrato del modello organizzativo per processi e nel rispetto delle normative applicabili, un forte orientamento alle aspettative dei clienti (aziende e stakeholders), con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati a supporto dell'internazionalizzazione delle imprese italiane e dell'attrazione degli investimenti esteri in Italia.

L'adozione di tale modello organizzativo consente di gestire più consapevolmente i processi di lavoro, attraverso:

- la conoscenza, la formalizzazione, la gestione e il monitoraggio delle procedure
- il coinvolgimento delle risorse umane
- la definizione delle responsabilità e il coinvolgimento delle risorse sugli obiettivi da raggiungere
- il feedback al Sistema
- la centralità del ruolo dell'Alta Direzione, dei Dirigenti e dei Funzionari della Struttura Organizzativa
- specifiche fasi di verifica interna (audit) che consentono sia di assicurare la conformità, sia di migliorare i processi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene costantemente rivalutato e migliorato con il contributo di tutto il personale, tenendo in considerazione gli spunti forniti da clienti e stakeholder, ed è sottoposto periodicamente a verifica e validazione da parte di un Organismo accreditato ed indipendente di Certificazione.

E' quindi a pieno titolo fra gli strumenti di pianificazione e controllo a disposizione dell'ICE-Agenzia, fornendo a tutta la Struttura, in un confronto costante con le unità operative, mappatura dei processi e analisi dei rischi, feedback e spunti di miglioramento.

L'Agenzia ICE ha ottenuto, a luglio 2022, la Certificazione dell'intera Organizzazione (sede di Roma, Milano e sedi estere, certificato UNI EN ISO 9001:2015 n.38152/19/S), portando a completamento un percorso iniziato nel 2016. In continuità con questo traguardo, impegno particolare sarà sempre di più posto sulla Rete Estera, consapevoli che questa rappresenta il principale punto d'incontro con le aziende.

La *mission* dell'Agenzia è confermata dal nuovo *Regolamento di Organizzazione e Funzionamento e Disegno Organizzativo dell'ICE*, adottato dal Consiglio di Amministrazione il 28/06/2022 ed approvato con Decreto interministeriale n. 3612/2053, a seguito del recepimento della Legge 30 dicembre 2021 n° 234: a fronte di una pluralità di competenze, il nuovo disegno organizzativo segue un'impostazione finalizzata a conferire dinamicità e snellezza ai processi di lavoro, con sempre maggiore attenzione allo sviluppo di procedure orientate agli obiettivi, ai servizi ed ai risultati attesi. Il cliente resta l'obiettivo primario - per l'attività promozionale, di formazione e di assistenza - costituito in primis dalle aziende, coerentemente alla *mission* dell'Agenzia stessa.

Sono in corso le attività di riorganizzazione di processi e macro-processi necessarie a adeguare la Struttura al nuovo Regolamento entrato in vigore.

Il mantenimento del Sistema SGQ, la sua condivisione e la sua attuazione all'interno dell'Organizzazione, in un'ottica di continuo miglioramento, restano elementi necessari per un adeguato posizionamento dell'ICE-Agenzia quale soggetto istituzionale in grado di offrire servizi ad alto valore aggiunto, nel quadro della sua missione istituzionale al servizio delle imprese.

II DIRETTORE GENERALE

Lorenzo Galanti

Rev08 del 20/02/2024