

## POLITICA PER LA QUALITA'

L'ICE-Agenzia ha assunto lo standard ISO 9001 quale modello ispiratore di riferimento per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), poiché questo favorisce, attraverso una solida impostazione del modello organizzativo, un forte orientamento alla qualità del servizio ed ai fabbisogni ed aspettative dei clienti (le aziende e gli stakeholders/committenti, istituzionali e non), con l'obiettivo di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi, promozionali, di formazione e di consulenza, a supporto dell'internazionalizzazione delle aziende italiane e dell'attrazione degli investimenti esteri in Italia.

L'ICE-Agenzia è, al contempo, costantemente impegnata a garantire il rispetto e la conformità dei propri atti ai principi di obbligatorietà fissati da norme, regolamenti e direttive, supportando con la mappatura per processi attività cogenti quali la prevenzione della corruzione e della trasparenza, senza tralasciare innovazioni decisive di lungo periodo come la digitalizzazione.

L'adozione di tale modello organizzativo - basato sull'approccio integrato ai processi e sulla condivisione delle esperienze per migliorare in maniera efficace e continua le prestazioni, nel rispetto delle normative applicabili – consente di gestire più consapevolmente i processi, 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 feed back al sistema;
- la centralità del ruolo dell'Alta Direzione, dei Dirigenti e dei Funzionari della Struttura Organizzativa SGQ.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è sottoposto periodicamente a verifica e validazione da parte di un Organismo accreditato ed indipendente di Certificazione e viene costantemente rivalutato e migliorato con il contributo di tutto il personale, tenendo in considerazione gli spunti forniti da clienti e stakeholder. Il Sistema è quindi inserito a pieno titolo fra gli strumenti di pianificazione e controllo dell'organizzazione a disposizione dell'ICE-Agenzia, e fornisce a tutta la struttura feedback, spunti di miglioramento, mappatura dei processi e analisi dei rischi collegati, confrontandosi costantemente con le unità operative.

Impegno particolare è stato posto e lo sarà sempre di più sulla Rete Estera, consapevoli che questa rappresenta il principale punto d'incontro con le imprese. E' stato pertanto perseguito e raggiunto, a luglio 2022, l'obiettivo della Certificazione "multisito" - Certificato UNI EN ISO 9001:2015 n.38152/19/S - in corso di validità e riferita all'intera Organizzazione (sede di Roma, Milano e sedi estere), portando a completamento il percorso iniziato nel 2016.

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 un'ampia pluralità di competenze, il disegno organizzativo segue un'impostazione finalizzata a mettere in rilievo le principali competenze dell'Agenzia e a conferire dinamicità e snellezza ai processi di lavoro, con sempre maggiore attenzione allo sviluppo di procedure operative orientate agli obiettivi, ai servizi ed ai risultati attesi. Il cliente resta l'obiettivo primario - per l'attività promozionale, di formazione e per i servizi di assistenza/consulenza - costituito in primis dalle aziende, coerentemente alla *mission* dell'Agenzia stessa.

Il mantenimento del Sistema SGQ e la sua condivisione all'interno dell'Organizzazione in un'ottica di continuo miglioramento sono quindi 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 del Paese e delle imprese.

II DIRETTORE GENERALE

Lorenzo Galanti

Rev.07 del 28/09/2023