

## POLITICA PER LA QUALITA'

Fin dal 2013, ICE-Agenzia ha scelto di adottare per il proprio Sistema di Gestione (SGQ) lo standard ISO 9001:2015, che mira a focalizzare l'attenzione verso le aspettative dei clienti (aziende e stakeholder), implementando un modello organizzativo integrato per processi e in linea con le normative applicabili.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge 30712/2021 n. 234, che ne delineava alcune importanti modifiche, la nuova struttura organizzativa dell'Agenzia è stata confermata dal Regolamento di Organizzazione e Funzionamento adottato dal CdA il 28/06/2022 e approvato con Decreto interministeriale 3612/2023: a fronte di una pluralità di competenze e di mutate modalità operative, resta obiettivo primario lo sviluppo di procedure orientate ai risultati attesi, al continuo miglioramento dei servizi erogati a supporto dell'internazionalizzazione delle imprese italiane e alla soddisfazione del cliente.

Il Sistema di Gestione adottato viene costantemente rivalutato e migliorato grazie al contributo di tutto il personale, tenendo in considerazione gli spunti forniti da clienti e stakeholder, ed è sottoposto periodicamente a validazione da parte di un organismo di Certificazione accreditato e indipendente.

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

- la conoscenza e il monitoraggio dei processi, dei rischi e delle opportunità
- la chiara definizione delle responsabilità e il coinvolgimento delle risorse umane nel raggiungimento degli obiettivi
- le fasi di verifica (audit) per garantire la conformità e l'efficacia del sistema e il miglioramento continuo dei processi
- il feedback alla struttura.

A partire dal 2016, l'Alta Direzione dell'Agenzia ha scelto la strada della certificazione di terza parte, a sostegno dell'evidenza che, come testimoniano Accredia e ISTAT, la Certificazione SGQ è un fattore competitivo per le aziende che esportano e che condividere tale linguaggio non può che rendere più semplice, chiaro ed immediato il rapporto tra un'Agenzia pubblica e le aziende nel loro percorso di internazionalizzazione.

Per il triennio 2022-2024 l'Agenzia ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per i Settori EA/IAF di attività Codici 35, 36, 37 in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, con una certificazione "multisito", estesa, cioè, all'intera Organizzazione, per un totale di 79 Sedi certificate: Roma e Milano, 65 Uffici esteri e 12 Punti di Corrispondenza. Si intende proseguire su questa linea, estendendo la certificazione anche alle Sedi estere di più recente apertura.

Il mantenimento del SGQ e la sua condivisione all'interno dell'Organizzazione, in un'ottica di miglioramento continuo, restano gli elementi fondamentali per consolidare il posizionamento dell'Agenzia quale soggetto istituzionale al servizio delle imprese.

### II DIRETTORE GENERALE

Lorenzo Galanti

Rev 09 del 7/03/2025