



ITALIAN TRADE AGENCY

Direzione Generale

## POLITICA PER LA QUALITA'

L'ICE-Agenzia ha assunto, ormai da oltre quattro anni, lo standard ISO 9001 quale modello ispiratore di riferimento per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) per migliorare costantemente nel tempo le prestazioni della propria organizzazione ed assicurare ai propri clienti il mantenimento ed il miglioramento della qualità dei servizi erogati, sia di carattere promozionale in senso ampio, che di formazione e di assistenza e consulenza alle imprese. L'ICE-Agenzia, inoltre, è costantemente impegnata a garantire il rispetto e la conformità dei propri atti ai principi di obbligatorietà fissati da norme, regolamenti e direttive. Obiettivo è aumentare la centralità del cliente primario - *per l'attività promozionale, di formazione e per i servizi di assistenza/consulenza* - costituito dalle aziende servite, coerentemente alla *mission* dell'Agenzia stessa.

L'adozione di tale modello organizzativo - basato sull'approccio integrato ai processi e sulla condivisione delle esperienze dei singoli, per migliorare in modo efficace e continuo le prestazioni - permette di gestire più consapevolmente l'efficacia e l'efficienza dei processi attraverso:

- la conoscenza, la formalizzazione, la gestione e il monitoraggio delle procedure;
- la capacità di coinvolgere le risorse umane in modo sistematico;
- la puntuale definizione delle responsabilità e del coinvolgimento delle risorse umane nel raggiungimento degli obiettivi;
- il feed back al sistema;
- la centralità del ruolo dell'Alta Direzione, dei Dirigenti e dei Funzionari chiave.

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 grazie al contributo di tutto il personale, tenendo in considerazione anche gli spunti forniti da clienti e stakeholder.

Il Sistema per la Qualità è inserito a pieno titolo fra gli strumenti di pianificazione, controllo e miglioramento dell'organizzazione gestionale a disposizione dell'ICE-Agenzia, in quanto, nell'ambito del ciclo annuale della performance, definisce e comunica all'intera Organizzazione specifici obiettivi per la qualità soggetti a monitoraggio e misurazione.

Il mantenimento del Sistema e la sua condivisione all'interno dell'organizzazione in un'ottica di continuo miglioramento del proprio sistema di gestione sono elementi necessari per un adeguato posizionamento dell'ICE-Agenzia quale soggetto istituzionale in grado di offrire servizi sul mercato ad alto valore aggiunto, nel quadro della sua missione istituzionale al servizio del Paese e delle imprese coinvolte nei processi di internazionalizzazione.

## II DIRETTORE GENERALE

Roberto Luongo  
Firmato digitalmente da: Roberto Luongo  
Organizzazione: ICE-AGENZIA/12020391004  
Data: 07/05/2019 10:43:07

07/05/2019  
Rev. 04

