



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

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) per migliorare costantemente nel tempo le prestazioni della struttura ed assicurare ai propri clienti il mantenimento e il miglioramento della qualità dei propri servizi. L'ICE-Agenzia, inoltre, si impegna al rispetto e alla conformità dei requisiti cogenti e normativi ad essa applicabili.

Obiettivo è aumentare la centralità del cliente primario - *per l'attività promozionale, di formazione e di servizi di assistenza* - costituito dalle aziende servite dall'Agenzia stessa, coerentemente alla nostra missione.

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 – ci permette di gestire più consapevolmente l'efficacia e l'efficienza dei processi attraverso:

- la conoscenza, la gestione e il monitoraggio delle procedure;
- la capacità di coinvolgere le risorse umane in modo sistematico;
- la puntuale definizione delle responsabilità e dei percorsi di crescita professionale delle risorse impiegate;
- 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 attuato, verificato e validato da un Organismo accreditato ed indipendente di Certificazione e viene periodicamente 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 rientra 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.

Le caratteristiche del Sistema e gli impegni profusi per un continuo sviluppo del processo di Qualità sono 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 esportatrici.

**Il Direttore Generale
Piergiorgio Borgogelli**

16/05/2018
Rev. 03