

# SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

## Procedura di Internal Quality Audit

<b>REDAZIONE</b>	SETTORE PROTEZIONE DATI E QUALITÀ	FABIO ESPOSITO
<b>VERIFICA</b>	RESPONSABILE SGQ	FABIO ESPOSITO
<b>APPROVAZIONE</b>	DIRETTORE	ERNESTO MARIA RUFFINI
<b>VERSIONE</b>	v. 3.0	
<b>VALIDITÀ</b>	DATA DI DECORRENZA DEL DOCUMENTO: 27/04/2022	

### Diffusione del documento

LISTA DI DIFFUSIONE
Tutto il Personale di Agenzia delle entrate - Riscossione

DESTINATARI DELLA PROCEDURA
Tutto il Personale di Agenzia delle entrate - Riscossione

<b>Titolo Documento:</b> Internal Quality Audit	<b>Codice Documento:</b> PGQ 01	<b>Revisione N°:</b> 3.0
<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Procedura di gestione qualità	<b>Data di Autorizzazione:</b> 27/04/2022	<b>Status:</b> in vigore

## SOMMARIO

1	CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	4
2	SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE .....	4
3	DEFINIZIONI .....	4
4	RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI .....	5
5	GOVERNO DELLA PROCEDURA .....	5
6	DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA .....	5
6.1	Pianificazione annuale degli internal quality audit (IQA) .....	5
6.2	Diffusione del piano annuale degli audit interni.....	6
6.3	Esecuzione degli audit interni.....	7
6.4	Approvazione e distribuzione del rapporto di IQA .....	8
7	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ .....	9
8	ALLEGATI.....	10

## Storicizzazione del documento

Data pubblicazione	Note	Versione
12/07/2018	PRIMA VERSIONE PROCEDURA	v.1.0
07/04/2020	SECONDA VERSIONE PROCEDURA	v.2.0
27/04/2022	TERZA VERSIONE PROCEDURA	v. 3.0

<b>Titolo Documento:</b> Internal Quality Audit	<b>Codice Documento:</b> PGQ 01	<b>Revisione N°:</b> 3.0
<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Procedura di gestione qualità	<b>Data di Autorizzazione:</b> 27/04/2022	<b>Status:</b> in vigore

## 1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito dello sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Agenzia delle entrate – Riscossione, il presente documento illustra la procedura di gestione delle valutazioni /verifiche interne richieste dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 (punto 9.2).

## 2 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa procedura è quello di regolare le attività relative alla conduzione degli Internal Quality Audit (IQA) riguardanti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità e di stabilire criteri, metodi, frequenza e campo di applicazione delle valutazioni al fine di dotare Agenzia delle entrate – Riscossione di un mezzo di valutazione oggettivo ed efficace, atto ad evidenziare eventuali carenze od insufficienze del Sistema Qualità stesso.

Tutti gli IQA sono pianificati, eseguiti e documentati per verificare il livello di conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Le indicazioni contenute nella presente procedura sono applicabili a tutte le Strutture del Agenzia delle entrate – Riscossione le cui attività sono regolate nell'ambito di azione del Sistema di Gestione per la Qualità.

## 3 DEFINIZIONI

- **Agenzia:** Agenzia delle entrate – Riscossione
- **SGQ:** Sistema di Gestione per la Qualità
- **IQA programmati:** sono quelli prestabiliti su base annua in modo da coprire tutti i processi coinvolti nel Sistema di Gestione per la Qualità
- **IQA non programmati:** sono quelli effettuati a seguito di esigenze specifiche o contingenti (cambiamenti organizzativi, procedurali, etc.). In questo caso non è necessario rispettare i tempi di preavviso previsti per gli IQA programmati, mentre valgono tutte le altre modalità di preparazione, esecuzione e registrazione descritte nella presente procedura
- **Auditor:** Figura esperta incaricata dell'IQA
- **Gruppo di Audit:** due o più Auditor che eseguono un IQA sotto la responsabilità di un Lead Auditor

## 4 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI

**Norme:** UNI EN ISO 9001:2015 (cap. 9.2).

Inoltre, al fine di assicurare il corretto svolgimento delle attività di IQA, sono stati presi come riferimento i criteri operativi dettati dalla norma: UNI EN ISO 19011:2018.

### Documentazione Sistema Qualità

- **Manuale della Qualità**
- **PGQ 02** Gestione delle Non Conformità
- **PGQ 03** Gestione delle Azioni Correttive

## 5 GOVERNO DELLA PROCEDURA

La redazione, verifica, approvazione, distribuzione, archiviazione e modifica della presente procedura devono essere gestite secondo le responsabilità e le regole definite nel Manuale della Qualità, par. 7.5 "Informazioni documentate".

La consultazione della procedura potrà essere effettuata attraverso la intranet.

## 6 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

### 6.1 Pianificazione annuale degli internal quality audit (IQA)

Il Settore Protezione Dati e Qualità redige il Piano annuale degli IQA, modulo "MRPGQ004 Piano Annuale Audit Interni", da presentare, per il riesame e l'approvazione, al Responsabile del SGQ.

Tale piano è predisposto sulla base della Politica della Qualità e degli Obiettivi di Qualità (cfr. Manuale della Qualità par. 5.2 e par. 6.1) definiti dal Vertice considerando:

- l'importanza dell'area e del processo da valutare in termini di criticità e complessità delle attività svolte;
- l'analisi delle misurazioni effettuate sui processi in ordine al grado di rischio associato;

<b>Titolo Documento:</b> Internal Quality Audit	<b>Codice Documento:</b> PGQ 01	<b>Revisione N°:</b> 3.0
<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Procedura di gestione qualità	<b>Data di Autorizzazione:</b> 27/04/2022	<b>Status:</b> in vigore

- l'esito delle precedenti verifiche di Internal Quality Audit e delle visite dell'Ente di Certificazione;
- la necessità di verificare l'efficacia di eventuali Azioni Correttive precedentemente intraprese.

Gli IQA interessano sia i processi di governo, sia i processi di supporto che quelli operativi (tipici della riscossione). Sono soggette ad IQA tutte le Strutture che intervengono in modo determinante all'interno dei suddetti processi.

In particolare, nel "Piano Annuale degli IQA" sono definiti:

- l'anno di riferimento;
- i processi da valutare e la documentazione di riferimento;
- eventuali indicazioni e segnalazioni scaturite dalle precedenti verifiche con particolare riguardo alle azioni correttive/preventive e alle priorità;
- le strutture coinvolte;
- il calendario degli IQA.

Il piano viene redatto una volta l'anno ma può essere soggetto ad integrazioni o modifiche qualora si renda necessario a seguito di:

- variazioni di carattere organizzativo aventi impatto rilevante sul SGQ;
- variazioni nei processi descritti nella documentazione dell'Ente.

Il Piano verrà aggiornato a cura del Settore Protezione Dati e Qualità e sottoposto nuovamente al riesame ed approvazione del Responsabile SGQ.

## 6.2 Diffusione del piano annuale degli audit interni

Il Piano Annuale degli IQA, contenente il calendario delle verifiche interne suddiviso per ambito di riferimento regionale (modulo "MR PGQ 008 Pianificazione annuale IQA"), viene presentato all'Alta Direzione e divulgato dal Settore Protezione Dati e Qualità mediante invio e-mail ai Responsabili delle strutture coinvolte ovvero mediante pubblicazione sullo specifico tavolo di lavoro presente nella sezione Gruppi di lavoro della intranet, dedicato alla qualità denominato "Quality Outlook".

La pianificazione comprende i processi e le strutture interessate dalle attività di verifica specificando anche la Direzione Regionale/Area Territoriale.

### 6.3 Esecuzione degli audit interni

La conduzione della verifica interna deve essere effettuata con l'obiettivo di curare l'efficienza e l'efficacia del SGQ e di migliorarlo nel tempo.

Al fine di garantire l'imparzialità di giudizio, gli IQA devono essere svolti da personale indipendente dalla responsabilità sulle attività sottoposte a verifica e che abbia la necessaria competenza per effettuare le verifiche interne.

Il Responsabile SGQ provvede alla formazione/addestramento e all'aggiornamento delle risorse individuate per l'effettuazione degli IQA e dispone, inoltre, che all'interno dei team di lavoro le risorse che svolgono l'attività di verifica per la prima volta siano affiancate a risorse già formate sull'attività in oggetto.

Di seguito si riporta il quadro sinottico dei criteri per la selezione degli Auditor interni:

Competenze tecniche	ISO 9001:2015, ISO 19011:2018, regolamenti e norme interne
Conoscenza dell'Organizzazione	Adeguate formazione sui processi
Caratteristiche personali	Buone capacità di relazionarsi (ascolto e comunicazione)
Grado di istruzione	Istruzione secondaria

Il Responsabile SGQ, attraverso il Settore Protezione Dati e Qualità, informa opportunamente e tempestivamente i responsabili soggetti a verifica interna ed assicura il regolare svolgimento di tutta l'attività (modulo "MR PGQ 005 Programma IQA").

Il Responsabile Sistema Gestione Qualità stabilisce:

- i fabbisogni di risorse necessarie all'esecuzione del suddetto piano in base alle competenze richieste e all'adeguata conoscenza del processo oggetto della verifica.
- la modalità di esecuzione dell'intervento di IQA;

In base alle necessità organizzative, gli interventi di IQA possono essere svolti secondo due diverse tipologie di intervento:

1. interviste on site, effettuabili sia in presenza che da remoto attraverso strumenti di collaborazione (videoconferenze, call-conference, etc.) le cui

<b>Titolo Documento:</b> Internal Quality Audit	<b>Codice Documento:</b> PGQ 01	<b>Revisione N°:</b> 3.0
<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Procedura di gestione qualità	<b>Data di Autorizzazione:</b> 27/04/2022	<b>Status:</b> in vigore

risultanze sono riportate nel Rapporto di Internal Quality Audit Rapporto IQA (modulo "MR PGQ 007 Rapporto IQA");

- analisi sulla base dati applicativa (estrazione dati) e/o raccolta degli elementi attraverso l'ausilio di questionari di valutazione opportunamente predisposti ed approvati dal Responsabile SGQ inviati all'Owner di processo destinatario, cui spetta la diffusione degli stessi alle risorse che gestiscono il processo.

Nel primo caso l'intervista si chiude con la verbalizzazione di una bozza di verbale nel quale l'auditor segnalerà i punti di attenzione raccolti durante l'IQA sulla scorta delle risposte e delle evidenze documentali osservate. La bozza di verbale, valutata dal responsabile del gruppo di audit, viene successivamente condivisa e firmata per accettazione dagli Owner di processo interessati dall'IQA e sottoposta al Responsabile SGQ per la definitiva approvazione.

Nel secondo caso, l'analisi del processo viene effettuata mediante l'estrazione dei dati dalla base dati applicativa e/o attraverso i questionari di valutazione, opportunamente tarati sul/sui processo/i da auditare ed inviati dall'indirizzo [qualita@agenziariscossione.gov.it](mailto:qualita@agenziariscossione.gov.it) agli Owner di processo interessati dall'intervento di IQA. A questi ultimi spetta il compito di distribuirli alle risorse addette per la compilazione degli stessi, di raccogliere i questionari compilati e restituirli via email al Settore Protezione Dati e Qualità, entro i termini temporali indicati nell'invio. Le evidenze raccolte, con le aree di miglioramento sono comunicate agli Owner dei processi in riferimento alle responsabilità dagli stessi gestite.

Tutti i Responsabili delle strutture coinvolte hanno la responsabilità di fornire adeguato supporto e collaborazione, qualora richiesta, nei casi in cui dovessero presentarsi esigenze di chiarimenti o ulteriori approfondimenti.

Al fine di rafforzare la terzietà degli IQA e con esclusivo riferimento ai processi afferenti al funzionamento interno del Sistema di Gestione per la Qualità, in sede di Riesame della Direzione saranno verificate dall'Alta Direzione le modalità di gestione (anche mediante specifica relazione del Responsabile SGQ).

## 6.4 Approvazione e distribuzione del rapporto di IQA

Il Responsabile del SGQ riesamina le evidenze osservate in corso di IQA e approva il contenuto definitivo del documento.

Nel caso in cui siano emerse criticità relative alla struttura e regolamentazione del processo estranee alla competenza dell'Owner di processo, il Responsabile SGQ

<b>Titolo Documento:</b> Internal Quality Audit	<b>Codice Documento:</b> PGQ 01	<b>Revisione N°:</b> 3.0
<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Procedura di gestione qualità	<b>Data di Autorizzazione:</b> 27/04/2022	<b>Status:</b> in vigore



coinvolge la Direzione Organizzazione e Processi specificando, per le relative attività, la proposta di azioni correttive e preventive.

Ricevuta l'approvazione da parte del Responsabile SGQ, il responsabile del gruppo di IQA formalizza il Rapporto di IQA (modulo "MR PGQ 007 Rapporto IQA") con i risultati dell'IQA che il Responsabile SGQ trasmette ai Responsabili dei processi verificati. Tali risultati e la relativa analisi complessiva costituiscono uno degli elementi in input al Riesame di Direzione.

Le registrazioni inerenti agli IQA sono conservate e controllate come indicato nel Manuale della qualità par. 7.5 "Informazioni documentate".

## 7 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Attività \ Attore		Responsabili SGQ	Settore Protezione Dati e Qualità	Gruppo IQA
6.1	Pianificazione annuale degli IQA		R	
6.2	Approvazione del Piano Annuale degli IQA	R		
6.3	Diffusione del Piano Annuale degli IQA		R	
6.4	Intervista on site/Estrazioni e/o Invio questionari			R
6.5	Redazione rapporto di IQA			R
6.6	Approvazione e distribuzione del Rapporto di IQA	R	I	

**R:** Responsabilità **C:** Collaborazione **I:** Informazione

## 8 ALLEGATI

- **MRPGQ004** Piano annuale IQA
- **MRPGQ005** Programma di IQA
- **MRPGQ007** Rapporto di IQA
- **MRPGQ008** Pianificazione annuale IQA

***FINE DOCUMENTO***

<b>Titolo Documento:</b> Internal Quality Audit	<b>Codice Documento:</b> PGQ 01	<b>Revisione N°:</b> 3.0
<b>TIPO DOCUMENTO:</b> Procedura di gestione qualità	<b>Data di Autorizzazione:</b> 27/04/2022	<b>Status:</b> in vigore