

# SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

## Procedura di Gestione delle Non Conformità

REDAZIONE	SETTORE PROTEZIONE DATI E QUALITÀ	FABIO ESPOSITO
VERIFICA	RESPONSABILE SGQ	FABIO ESPOSITO
APPROVAZIONE	DIRETTORE	ERNESTO MARIA RUFFINI
VERSIONE	v.3.0	
VALIDITÀ	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> Gestione delle Non Conformità	<b>Codice Documento:</b> PGQ 02	<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 .....	6
5	GOVERNO DELLA PROCEDURA .....	6
6	DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA .....	6
6.1	Individuazione delle anomalie .....	6
6.2	Registrazione delle anomalie .....	6
6.3	Analisi delle anomalie .....	7
6.4	Gestione delle anomalie .....	7
6.5	Chiusura delle anomalie .....	8
7	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ .....	8
8	ALLEGATI .....	8

## Storicizzazione del documento

Data pubblicazione	Note	Versione
20/06/2018	PRIMA VERSIONE PROCEDURA	v.1.0
07/04/2020	SECONDA VERSIONE PROCEDURA	v. 2.0
27/04/2022	TERZA VERSIONE PROCEDURA	v. 3.0

## 1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La procedura di "Gestione Non Conformità" fa parte della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015 di Agenzia delle entrate – Riscossione.

## 2 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è descrivere le fasi operative ed organizzative necessarie a registrare, monitorare e trattare le Non Conformità rilevate (vedi definizioni) e che, come tali, richiedono interventi risolutivi che siano ben identificati, gestiti e verificati nell'ambito della realizzazione delle attività operative, in coerenza con quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

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

## 3 DEFINIZIONI

Agenzia delle entrate - Riscossione, allo scopo di evitare performance qualitative non soddisfacenti derivanti dal rilascio di prodotti/servizi non conformi e di migliorare i processi interni, ha attivato un processo di gestione delle anomalie e delle opportunità di miglioramento.

- **Anomalie:** Esse sono suddivise in:
  - **Non Conformità:** La Non Conformità (NC) è un mancato soddisfacimento di un requisito. Tale definizione fa riferimento ad un mancato rispetto di requisiti contrattuali o normativi durante l'esecuzione dell'attività, al non rispetto delle modalità operative, organizzative e di controllo stabilite nei documenti del Sistema di Gestione Qualità ed in quelli interni, ad irregolarità nella compilazione, gestione e archiviazione dei documenti di registrazione previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità.

La NC può essere, pertanto, graduata nelle seguenti tipologie:

- NC 1: mancato soddisfacimento sistematico di un requisito della norma UNI EN ISO 9001:2015, di un requisito cogente o di disposizioni e norme interne all'organizzazione (in maniera rilevante e grave). Il trattamento di tale anomalia deve essere eseguito entro 30 giorni dalla rilevazione, mentre la relativa Azione Correttiva (Action Plan)

<b>Titolo Documento:</b> Gestione delle Non Conformità	<b>Codice Documento:</b> PGQ 02	<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

deve essere attuata entro i termini stabiliti e riportati nel Verbale di Audit.

- NC 2: mancato rispetto delle modalità operative che non compromettono l'integrità e la conformità del sistema. La risoluzione dell'anomalia avviene tramite la predisposizione di uno specifico trattamento e successiva Azione Correttiva (Action Plan).
  - **Osservazione:** anomalia che non ha influenza negativa sul sistema ma che potrebbe essere un potenziale problema o divenire, nel tempo, causa di una NC. A tale rilevazione segue la definizione e l'attuazione di un'Azione Correttiva (Action Plan).
  - **Opportunità di miglioramento:** opportunità per il miglioramento della performance del processo per la quale il responsabile della struttura deve comunicare all'ufficio Qualità se scegliere o meno di adottare un'Azione di miglioramento (Action Plan) a fronte della segnalazione rilasciata.
  - **Azione Correttiva (AC):** Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
- **Agenzia:** Agenzia delle entrate - Riscossione.
  - **SGQ:** Sistema di Gestione per la Qualità.

<b>Titolo Documento:</b> Gestione delle Non Conformità	<b>Codice Documento:</b> PGQ 02	<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

## 4 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI

### Documentazione Sistema Qualità

- Manuale della Qualità;

## 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".

## 6 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

### 6.1 Individuazione delle anomalie

Una Anomalia (Non Conformità o Osservazione) può essere individuata a seguito di:

- rilevazione di criticità nei processi, prodotti e servizi che rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione oggetto di certificazione da parte delle Strutture coinvolte;
- segnalazioni di disservizi (reclami) di particolare rilievo e/o frequenza;
- rilievi registrati in occasione delle visite dell'Ente Certificatore;
- rilievi registrati nei Verbali IQA;
- verifiche di Internal Audit, registrate nei verbali di Audit ed afferenti al SGQ;
- esiti delle verifiche dei follow-up.

Le Anomalie rilevate sono segnalate al Responsabile SGQ che le riporta nel documento di "Riesame di Direzione", inclusi eventuali rilievi relativi al SGQ.

### 6.2 Registrazione delle anomalie

Il Responsabile SGQ tramite il Settore Protezione Dati e Qualità provvede ad aggiornare il modello "MRPGQ010 Registro delle Anomalie" utilizzato a fini di analisi e sintesi.

<b>Titolo Documento:</b> Gestione delle Non Conformità	<b>Codice Documento:</b> PGQ 02	<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

### 6.3 Analisi delle anomalie

Il Responsabile della Struttura presso la quale è stata rilevata una "Anomalia", effettua un'analisi della stessa allo scopo di individuarne la modalità di trattamento e di valutare gli eventuali interventi necessari per la sua risoluzione.

### 6.4 Gestione delle anomalie

Il Responsabile della Struttura presso la quale è stata rilevata una "Anomalia", si occupa di individuarne la modalità di trattamento e di valutare gli eventuali interventi necessari per la sua risoluzione. Lo stesso Responsabile si occupa di predisporre la relativa Azione Correttiva secondo le priorità stabilite dalla presente procedura qualora rientri nel perimetro delle proprie competenze organizzative.

L'Azione Correttiva (Action Plan), redatta in bozza, deve essere approvata dal Responsabile Struttura di riporto gerarchico superiore ed inoltrata al Responsabile SGQ tramite il Settore Protezione Dati e Qualità.

Nel caso in cui la gestione dell'anomalia richieda il coinvolgimento di strutture diverse rispetto a quella di rilevazione, l'azione correttiva sarà richiesta dal Responsabile SGQ, tramite il Settore Protezione Dati e Qualità, alle competenti strutture anche con il coinvolgimento della Direzione Organizzazione e Processi.

A seguito del positivo svolgimento dell'iter di approvazione, il Responsabile della Struttura presso la quale è stata rilevata la NC procede alla attuazione della Azione Correttiva (Action Plan) all'interno della scadenza definita.

Il Responsabile di riporto gerarchico superiore verifica la chiusura e l'efficacia dell'attuazione dell'Azione Correttiva.

Tutte le informazioni relative alla gestione dell'Anomalia devono essere registrate a cura del Responsabile della Struttura interessata sul modulo "MR PGQ 009 Scheda Segnalazione".

<b>Titolo Documento:</b> Gestione delle Non Conformità	<b>Codice Documento:</b> PGQ 02	<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

## 6.5 Chiusura delle anomalie

L'avvenuta verifica della chiusura dell'Anomalia è registrata modello "MR\_PGQ\_010 Registro delle Anomalie"; Il Responsabile SGQ, con il supporto del Settore Protezione Dati e Qualità, verifica l'efficacia delle azioni intraprese anche attraverso dedicati follow-up.

## 7 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Attore		Responsabili SGQ	Settore Protezione Dati e Qualità	Struttura coinvolta
Attività				
6.1	Rilevazione e segnalazione (secondo quanto descritto)	R	R	R
6.2	Registrazione	C	R	I
6.3	Analisi	I	I	R
6.4	Gestione Anomalia	C	C	R
6.5	Chiusura e verifica efficacia	R	C	I

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

## 8 ALLEGATI

**MR\_PGQ\_009** Scheda Segnalazione

**MR\_PGQ\_010** Registro Anomalie

**FINE DOCUMENTO**

<b>Titolo Documento:</b> Gestione delle Non Conformità	<b>Codice Documento:</b> PGQ 02	<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