

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Procedura di Gestione delle azioni correttive

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

Titolo Documento: Gestione delle Azioni Correttive e Preventive	Codice Documento: PGQ 03	Revisione N°: 3.0
TIPO DOCUMENTO: Procedura di gestione qualità	Data di Autorizzazione: 27/04/2022	Status: 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	Acquisizione richiesta AC	5
6.2	Attuazione dell'AC	6
6.3	Monitoraggio dell'AC	6
6.4	Esecuzione	6
6.5	Valutazione e chiusura	6
7	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	7

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

Titolo Documento: Gestione delle Azioni Correttive	Codice Documento: PGQ 03	Revisione N°: 3.0
TIPO DOCUMENTO: Procedura di gestione qualità	Data di Autorizzazione: 27/04/2022	Status: in vigore

1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La procedura di "Gestione Azioni Correttive" 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 modalità di definizione, attuazione e verifica delle Azioni Correttive relative al Sistema di Gestione per la Qualità di Agenzia delle entrate - Riscossione al fine di:

- eliminare cause di Non Conformità;
- eliminare cause di potenziali Non Conformità;
- incrementare l'efficacia e l'efficienza delle attività che determinano la qualità dei processi, prodotti e servizi dell'Ente, in coerenza con quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La procedura viene applicata ai servizi e processi oggetto del Sistema di Gestione per la Qualità.

3 DEFINIZIONI

- **Azione Correttiva (AC):** Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate. Ogni AC è soggetta ad una verifica di attuazione.
- **Agenzia:** Agenzia delle entrate - Riscossione.
- **SGQ:** Sistema di Gestione della Qualità.

Titolo Documento: Gestione delle Azioni Correttive	Codice Documento: PGQ 03	Revisione N°: 3.0
TIPO DOCUMENTO: Procedura di gestione qualità	Data di Autorizzazione: 27/04/2022	Status: in vigore

4 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI

Documentazione Sistema Qualità

- **Manuale della Qualità;**
- **PGQ02** Gestione delle Non Conformità.

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 Acquisizione richiesta AC

I momenti di individuazione delle criticità o effettivo miglioramento sono:

- analisi qualità sui processi prodotti e servizi relativi al campo di applicazione del SGQ;
- Internal Quality Audit;
- verifiche dell'Ente di certificazione;
- riunioni periodiche della Direzione;
- analisi KPI;
- esiti di misurazioni e controlli;
- Riesame di Direzione;
- reclami Clienti.

Il Responsabile Sistema Gestione Qualità, attraverso il Settore Protezione Dati e Qualità, fornisce all'Alta Direzione la sintesi dei dati relativi alle criticità riscontrate o potenziali. Il Settore Protezione Dati e Qualità, di concerto con il Responsabile SGQ, valuta e propone alla Direzione/struttura, anche sulla base di un'analisi dell'impatto delle segnalazioni ricevute, le priorità da perseguire.

Il Responsabile SGQ per quanto attiene al miglioramento del SGQ specifica per competenza alla Direzione Organizzazione e Processi le criticità associate ad aspetti

Titolo Documento: Gestione delle Azioni Correttive	Codice Documento: PGQ 03	Revisione N°: 3.0
TIPO DOCUMENTO: Procedura di gestione qualità	Data di Autorizzazione: 27/04/2022	Status: in vigore

organizzativi (es. di struttura) e alla regolamentazione del processo che non rientrano nella competenza dell'Owner di processo.

6.2 Attuazione dell'AC

L'incaricato per l'attuazione di un'azione correttiva ha la responsabilità di definire un adeguato piano delle attività (Action Plan) in coerenza a quanto stabilito nella Procedura PGQ03 Gestione delle Non Conformità, di individuare le risorse necessarie all'attuazione e di assicurare il completamento di ogni intervento entro i limiti di tempo fissati e riportati nel Piano Qualità annuale.

6.3 Monitoraggio dell'AC

Il Settore Protezione Dati e Qualità monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni in corso e riporta gli stati di avanzamento al Responsabile SGQ che estenderà il reporting alla Direzione nel corso delle riunioni periodiche.

Nel modulo "MR PGQ 010 Registro Anomalie" sono costantemente riportati gli step relativi alla gestione di ciascuna AC a cura del Settore Protezione Dati e Qualità.

6.4 Esecuzione

Il Responsabile dell'attuazione della AC attuerà tutte le attività programmate in sede di pianificazione. L'esecuzione dovrà avvenire coerentemente a quanto previsto dai processi e procedure connesse (cfr. MR PGQ 02 Registro documentazione della qualità).

6.5 Valutazione e chiusura

L'incaricato dell'attuazione di una AC, di concerto con il Responsabile della Struttura di riporto gerarchico superiore, esegue quanto necessario per valutarne l'efficacia rispetto ai risultati attesi e fornisce al Responsabile del SGQ comunicazione della valutazione effettuata e del suo esito.

Il Responsabile SGQ è incaricato di verificare, dopo il termine delle attività programmate, l'efficacia dell'azione attraverso l'utilizzo di strumenti appositamente predisposti e in generale attraverso il monitoraggio continuo dei dati e degli indicatori previsti. La valutazione dell'efficacia sarà condivisa con ciascuna Direzione/Area nelle riunioni periodiche.

7 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Attore		Responsabi le SGQ	Struttura coinvolta
Attività			
6.1	Acquisizione richiesta AC		R
6.2	Attuazione dell'AC		R
6.3	Monitoraggio	R	
6.4	Esecuzione		R
6.5	Valutazione e Chiusura	R	I

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

FINE DOCUMENTO

Titolo Documento: Gestione delle Azioni Correttive	Codice Documento: PGQ 03	Revisione N°: 3.0
TIPO DOCUMENTO: Procedura di gestione qualità	Data di Autorizzazione: 27/04/2022	Status: in vigore