

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente e SA8000</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	
		Rev. 03
		02.08.2023

P 1002.01
GESTIONE DELLE NC, RECLAMI E AC

EMISSIONE		Oggetto	Responsabili di emissione		
Rev	Data		ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
0	01/02/2021	Prima emissione			
1	01/03/2021	Inserimento aspetti SA8000			
2	16/12/2021	Modalità comunicazione agli stakeholders delle segnalazioni SA8000			
3	02/08/2023	Par. 4.1.1, 4.1.3, 4.3.2, 7	RSGI	DIR	DIR

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

INDICE

1.	SCOPO	3
2.	RIFERIMENTI	3
3.	DEFINIZIONI	3
4.	PROCEDURA	3
4.1	NON CONFORMITÀ	4
4.1.1	Rilevazione delle non conformità	4
4.1.2	Treatmento della non conformità	4
4.1.3	Analisi della non conformità	4
4.1.4	Riesame e chiusura della Non conformità	4
4.2	RECLAMO	4
4.2.1	Classificazione di un reclamo	5
4.2.2	Risoluzione del Reclamo	5
4.2.3	Verifica esito intervento e chiusura	5
4.2.4	Archiviazione documentazione	5
4.2.5	Analisi dei reclami	5
4.3	AZIONI CORRETTIVE	5
4.3.1	Identificazione delle azioni correttive	5
4.3.2	Attuazione delle azioni correttive	6
4.3.3	Chiusura e archiviazione dell' azione correttiva	6
5.	Responsabilità	6
6.	diffusione	6
7.	documenti	6

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità operative utilizzate presso Corciano a Mensa scarl per la gestione delle non conformità e dei reclami inerenti gli schemi di certificazione e per predisporre le opportune azioni finalizzate ad attenuare o eliminare la causa responsabile.

Inoltre lo scopo della procedura è quello di prevenire la ripetizione della situazione di anomalia interna responsabile della non conformità o del reclamo, individuando ed eliminando, anche in questo caso, la causa originaria.

2. RIFERIMENTI

<i>Riferimento</i>	<i>Punto</i>	<i>Descrizione</i>
UNI EN ISO 9001: 2015	10.2	Non Conformità e Azioni Correttive
UNI EN ISO 14001: 2015	10.2	Non conf. e Azioni Correttive
SA8000: 2014		
MSG	Par. 10.2	Non Conformità e Azioni Correttive

3. DEFINIZIONI

Non Conformità

Non soddisfacimento a un requisito specificato.

Reclamo

Azione di contestazione relativa alla conformazione o alla funzionalità di servizi.

Segnalazione interna o esterna inerenti i punti della norma SA8000

Azione correttiva

Azione intrapresa per eliminare le cause esistenti di non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate al fine di prevenire il ripetersi.

4. PROCEDURA

In generale le situazioni di Non Conformità possono essere generate da inosservanze tra quanto previsto dalle norme di riferimento, dalla documentazione del Sistema di Gestione Integrato o dai documenti di programmazione e quanto effettivamente attuato, ovvero il mancato raggiungimento di altri requisiti inerenti il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato. Le non conformità interne possono essere causa di reclamo o di anomalia operativa.

In generale in Corciano a Mensa sono gestite le seguenti situazioni:

- responsabilità non chiaramente definite;
- non corretta applicazione di una procedura/istruzione operativa;
- istruzioni non sufficientemente dettagliate e conseguenti errori ripetuti da parte del personale;
- non corretta gestione di tarature e manutenzioni di apparecchiature;
- Carenze del sistema per la salute e sicurezza con conseguente incidente o infortunio;
- carenze nella pianificazione delle attività di manutenzione e controllo per apparecchiature e macchinari che possono incidere in maniere rilevante sull'Ambiente e/o sulla Sicurezza;
- carenza di addestramento specialistico per il personale;

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

- aggiornamenti della documentazione non comunicati a tutti gli interessati;
- carenze nella pianificazione degli audit interni;
- reclami da parte del cliente relativamente all' erogazione del servizio;
- non conformità di prodotto o servizio acquistato presso fornitori esterni;
- reclami relativi al rispetto dei requisiti della norma SA8000

Le non conformità sono gestite dal personale interessato che provvede ad effettuare la registrazione nella modulistica specifica al fine di controllarne l' esito.

4.1 NON CONFORMITÀ

4.1.1 Rilevazione delle non conformità¹

Il personale che effettua il rilevamento della NC provvede alla compilazione e alla registrazione nel Mod 1002.01.01 "rapporto di NC"², nel quale deve riportare:

- il processo e l'ambito interessati;
- valutazione se trattasi di reclamo da parte del cliente o da altra situazione;
- La causa responsabile della non conformità;
- il trattamento attuato come rimedio immediato

Successivamente la documentazione specifica viene trasmessa al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che provvede ad annotare la NC all'interno del MOD P 1002.01.00 "Registro NC-AC-AP" per la tenuta sotto controllo dello stato di attuazione delle eventuali AC applicate e della loro efficacia³.

Il modulo è modulo integrato qualità-ambiente-SA8000 e traccia tutte le diverse NC che coinvolgono nello specifico i tre ambiti⁴.

4.1.2 Trattamento della non conformità

L' ente o la persona che ha rilevato il problema, dopo la registrazione dello stesso e dopo avere individuato la soluzione mirata alla risoluzione di quanto rilevato, provvede a dare informazione al Responsabile dei Sistemi di Gestione.

Nel caso di problemi di particolare gravità o di incidenti di diverso genere può risultare necessario il coinvolgimento di altre funzioni aziendali o, addirittura, della Direzione stessa, per l' analisi delle cause e l'elaborazione della soluzione specifica.

Nella modulistica di riferimento, oltre alla valutazione delle cause viene riportata anche la data probabile della chiusura prevista e le funzioni aziendali eventualmente coinvolte.

4.1.3 Analisi della non conformità⁵

Il personale che ha rilevato la NC procede all'analisi del problema provvedendo a descrivere la causa nel Rapporto di NC. Le eventuali azioni correttive vengono stabilite dopo l'attenta analisi delle cause che hanno determinato la NC e vengono definite come descritto al successivo punto.

¹ Rev. 3 del 02.08.2023

² Rev. 3 del 02.08.2023

³ Rev. 3 del 02.08.2023

⁴ Rev. 3 del 02.08.2023

⁵ Rev. 3 del 02.08.2023

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

4.1.4 Azione correttiva, riesame e chiusura della Non conformità⁶

In seguito al rilevamento di NC, analizzate le cause e definito il trattamento, in stretto accordo e collaborazione con le funzioni competenti, RSGI valuta l'opportunità di mettere in atto un' AC e ne identifica la funzione attuatrice, il contenuto, le risorse e i tempi di attuazione, provvedendo al completamento della compilazione del Rapporto di NC.

Tutti i dati contenuti nello specifico Rapporto di NC, vengono riepilogati nel registro generale delle NC.

Dopo la scadenza stabilita per l'attuazione dell' AC, RSGI ne verifica l'attuazione.

Trascorso un ulteriore lasso di tempo, se non si ripetono NC identiche a quella che aveva dato origine all'AC, quest'ultima può essere considerata efficace e la NC iniziale può essere ritenuta chiusa.

RSGI dà evidenza della verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle AC nel registro NC con indicazione anche degli eventuali costi sostenuti per l'attuazione dell'azione correttiva.

Come per le AC Anche nel caso di applicazione di Azioni Preventive in ambito SA8000, il RSGI segue la stessa procedura e registra tutto l'iter, sino alla verifica dell'efficacia.

Se le AC e le AP comportano modifiche alle procedure del sistema, RSGI deve tenere traccia di tali modifiche.

L'elaborazione dei dati ricavati da NC, AC e AP è elemento fondamentale per la conduzione del Riesame della Direzione.

4.2 RECLAMO

Nel caso in cui la non conformità sia stata rilevata dal cliente e generata da problemi attinenti a problematiche ambientali o inerenti la Salute e Sicurezza sul Lavoro, deve essere classificata, sulla scheda specifica, come "reclamo" e trattato come indicato di seguito.

4.2.1 Classificazione di un reclamo

Per Reclamo si intendono le Non Conformità segnalate dal cliente relative alle seguenti casistiche:

- Un problema rilevato durante l' erogazione del servizio;
- Difficoltà del servizio rispetto alle specifiche concordate;
- Problemi riconducibili alla pianificazione del servizio.

4.2.2 Risoluzione del Reclamo

Il personale interno coinvolto, dopo avere analizzato la segnalazione del cliente, ne effettua la valutazione per individuare le possibilità di risoluzione.

Se tale problema non può essere risolto in tempi brevi, il personale interno provvede ad attivare tutto quanto necessario per procedere alla risoluzione del problema evidenziato coinvolgendo, se necessario, la Direzione aziendale.

4.2.3 Verifica esito intervento e chiusura

A conclusione dell' intervento mirato alla risoluzione del problema, si provvede a contattare nuovamente il cliente per verificare l'esito di quanto intrapreso registrando i risultati sulla parte finale della Scheda specifica. In caso di esito positivo, si procede alla chiusura dell'intervento archiviando la pratica, in caso di esito negativo, invece, si provvede, quando possibile, ad emettere una nuova Scheda secondo l'iter sopra descritto.

⁶ Rev. 3 del 02.08.2023

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

4.2.4 Archiviazione documentazione

Tutta la documentazione relativa ai reclami ricevuti e agli interventi effettuati, viene archiviata a cura del Responsabile dei Sistemi di Gestione Integrato che ha il compito inoltre di mantenere aggiornato l'apposito "Riepilogo reclami" dove riporta i dati relativi a:

- Tipologia del reclamo;
- Data apertura e di chiusura;
- Esito delle azioni intraprese.

4.2.5 Analisi dei reclami

Periodicamente il Responsabile dei Sistemi di Gestione utilizza gli archivi suddetti al fine di analizzare i reclami dei clienti e le cause che li hanno generati.

Lo scopo di tale analisi è quello di evidenziare l'eventuale presenza di carenze e/o Non Conformità ripetitive per individuare idonee azioni correttive e/o preventive finalizzate all'eliminazione delle cause di Non Conformità effettive e/o potenziali. Nel caso di evidenti carenze che determinano il ripetersi di reclami simili la Direzione provvede a riunire tutti i collaboratori per l'analisi del problema e lo studio dell'azione correttiva finalizzata alla sua risoluzione.

4.3 AZIONI CORRETTIVE

4.3.1 Identificazione delle azioni correttive

Il personale aziendale coinvolto nella analisi suddetta provvede ad identificare le cause che possono avere determinato l'evento e a verificare l'eventuale ripetitività nel tempo. I dati relativi alle situazioni sopra elencate sono raccolti dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato ed elaborati al fine di accertare la frequenza delle non conformità e la loro ripetibilità nel tempo.

4.3.2 Attuazione delle azioni correttive⁷

Si osserva lo stesso iter previsto per le NC rilevate internamente ed indicate al punto 4.1.4 con l'eventuale notifica dei provvedimenti correttivi intrapresi al Cliente quale soggetto responsabile del reclamo.

4.3.3 Chiusura e archiviazione dell'azione correttiva⁸

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, dopo avere ultimato la compilazione del modulo, riportando la data e la propria firma in calce allo stesso, provvede ad archivarlo.

Prima della chiusura della NC, in occasione delle verifiche interne da parte di RSGI e/o dei responsabili di funzione, si provvede ad effettuare il controllo dell'efficacia dell'azione correttiva. Se il controllo dà esito positivo, l'efficacia viene registrata nel registro NC, con indicazione sempre degli eventuali costi sostenuti per l'applicazione e si provvede alla chiusura.

Il Responsabile del Sistema di Gestione conserva tutta la documentazione relativa alla gestione della NC.

⁷ Rev. 3 del 02.08.2023

⁸ Rev. 3 del 02.08.2023

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

4.4 Gestione reclami relativi al rispetto dei requisiti della norma SA8000

Qualsiasi segnalazione, reclamo, ricorso presentato verbalmente o per iscritto da una parte interessata interna o esterna direttamente o in forma anonima a qualsiasi Funzione Aziendale relativamente al rispetto dei requisiti della norma SA8000 viene gestita come “problematica etica”.

Tali “problematiche” possono essere presentate da tutti i lavoratori in forma verbale o scritta direttamente al SPT o contattando direttamente l’ente certificatore SGS o il SAI:SAAS o possono essere trasmesse in forma anonima mediante l’utilizzo della cassetta per le segnalazioni presente in sede. Attraverso questi strumenti possono anche essere trasmesse proposte di miglioramento.

Tali problematiche possono essere presentate anche dagli esterni in forma verbale o scritta, anche anonima, direttamente al SPT o contattando direttamente l’ente certificatore SGS o il SAI:SAAS o mediante l’utilizzo della cassetta per le segnalazioni presente in sede.

Le segnalazioni etiche, fatte pervenire in qualunque modo in forma anonima, costituiscono strumento per analizzare le problematiche degli stakeholders esterni e interni rispetto alla politica aziendale della Responsabilità Sociale e alla conformità allo Standard SA8000. Le segnalazioni raccolte vengono comunicate al RLSA prima di essere sottoposte alla funzione e vengono trattate entro 5 giorni dalla segnalazione dal SPT che, prima di tutto ne verifica la fondatezza.

Qualora la segnalazione non fosse fondata il SPT ne darà comunicazione alle parti interessate sulla bacheca aziendale e sul sito internet della Società.

Nel caso in cui si verificasse la fondatezza della segnalazione, la stessa viene presa in carico dal SPT che entro 7 giorni la gestisce informando la direzione, per trovare la soluzione migliore che non abbia ripercussioni su chi ha effettuato la segnalazione.

La soluzione della segnalazione viene comunicata alle parti interessate sulla bacheca aziendale e sul sito internet della Società.

Le segnalazioni ricevute e gestite vengono inserite tra gli argomenti in discussione in occasione del Riesame della Direzione e possono generare azioni di miglioramento, inserendole nel Piano di Miglioramento. Nel tal caso, il RSG verifica periodicamente lo stato di avanzamento dei miglioramenti concordati ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati. RSG, insieme al Team SPT, gestisce e mantiene aggiornato l’elenco delle segnalazioni rilevate, verificando che a tutte sia data risposta.

Le segnalazioni, reclami o ricorsi, possono essere presentate direttamente all’organismo di certificazione SGS (sa8000@sgs.com) o all’ente di accreditamento SAAS (saas@saasaccreditation.org), i cui indirizzi e riferimenti sulla bacheca e sul sito aziendale.

5. Responsabilità

DIREZIONE

- Valuta l’ eventuale ripetitività delle cause rilevate;
- Adotta le opportune azioni di miglioramento per la risoluzione di NC ripetitive;
- Coinvolge, se necessario, le altre funzioni aziendali per l’ analisi delle NC;

RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

- Registra le NC e i reclami per consentirne il controllo;
- Registra le AC e segue l’ iter per la loro risoluzione;
- Collabora nell’ analisi delle NC e i reclami rilevati e le cause che le hanno determinate;
- Analizza le soluzioni proposte per la chiusura;
- Registra l’ efficacia delle azioni adottate e l’efficacia;

	<i>Procedura del Sistema di Gestione Integrato</i>	
	Gestione NC, Reclami e AC	<i>P 1002.01</i>
		<i>Rev. 00</i>
	<i>01.06.2021</i>	

PERSONALE

- Definisce le azioni specifiche da adottare per ciascuna NC e per i reclami;
- Adotta le azioni stabilite per la risoluzione di una AC;

6. Diffusione

La presente procedura è stata redatta dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, verificata e approvata dalla Direzione della società **Corciano a Mensa scarl** deve essere inviata in modo controllato al personale dipendente interessato che deve prenderne atto per garantirne la completa applicazione. La presente procedura non può essere divulgata all'esterno senza l' autorizzazione della Direzione.

7. Documenti⁹

Mod P 1002.01.00 "registro NC, AC, AP"

Mod P 1002.01.01 "rapporto di NC"

⁹ Rev. 3 del 02/08/2023