

	Procedura del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente e SA8000	
	Gestione NC, Reclami e AC	P 1002.01
		Rev. 04
		23.09.2024

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
4	23/09/2024	Par. 4.4, inserimento par. 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3	RSGI	DIR	DIR

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

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	Trattamento 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

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

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

Riferimento	Punto	Descrizione
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	9.6	Gestione e risoluzione dei reclami
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;

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

- 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 effettuarne 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

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

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

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

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

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

4.4 Gestione reclami/segnalazioni/suggerimenti SA8000⁹

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”.

4.4.1 Ricezione e presa in carico delle segnalazioni

Le segnalazioni/reclami/suggerimenti SA8000 possono essere presentati da tutti i lavoratori in forma verbale o scritta direttamente al RLSA8000, 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. Per agevolare il processo di gestione della segnalazione/reclamo/suggerimento SA8000, CAM mette a disposizione di tutto il personale interno il Mod 1002.01.02 “Scheda di reclamo di Responsabilità Sociale SA8000”, attraverso il quale il segnalante può indicare quale requisito SA8000 è coinvolto e fare una descrizione dell'evento accaduto.

Le segnalazioni/reclami/suggerimenti SA8000 possono essere presentati anche dalle parti interessate esterne 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. Anche le parti interessate esterne possono utilizzare il format implementato per i dipendenti dell'organizzazione, reperibile e scaricabile dal sito internet www.corcianoamensa.it

Le modalità con cui possono essere inviate le schede di reclamo/segnalazione/suggerimento SA8000 sono esplicitate all'interno del modulo stesso.

Qualora inviata per posta ordinaria, il destinatario (generalmente il Rappresentante lavoratori SA8000) controlla l'integrità della busta al fine di verificare che non risulti aperta o manomessa e quindi non sia compromessa la riservatezza delle informazioni contenute. Il destinatario prende in carico ed istruisce sia le segnalazioni anonime sia quelle nell'ambito delle quali il mittente abbia reso nota la propria identità.

Nel caso di segnalazioni nominative, il destinatario:

- provvede ad apporre un codice identificativo su una copia della segnalazione (di norma n. progressivo crescente ed anno di competenza, 1/2024, 2/2024.....) e ad oscurare l'identità del mittente, al fine di garantirne la riservatezza nell'iter successivo;
- provvede a conservare in apposito armadio non accessibile da altri la segnalazione eventualmente ricevuta (o verbalizzata) in modalità cartacea;
- provvede a registrare la segnalazione nel registro generale NC-AC-AP, riportando il codice identificativo al posto del nominativo del mittente, tutte le informazioni rilevanti acquisibili dalla stessa, anche al fine di poter verificare eventuali precedenti concordanti in quanto a mittente, interessato ed oggetto della segnalazione.

4.4.2 Istruttoria e indagini

Il destinatario avvia prontamente l'iter istruttorio, che comporta:

- l'individuazione dell'oggetto della segnalazione e dell'ambito di riferimento;
- l'individuazione del/dei soggetti cui si riferisce la segnalazione ed eventuali altri soggetti menzionati;
- il vaglio di ammissibilità dei contenuti, per decidere se questi siano inerenti alle proprie funzioni e se richiedano attività di approfondimento/indagine.

Qualora in questa fase il destinatario ritenga di non essere competente *ratione materiae* in base all'oggetto della segnalazione, dovrà provvedere ad inoltrarla tempestivamente ed al soggetto ritenuto maggiormente competente, unitamente all'eventuale documentazione attinente i fatti segnalati, in modalità tali da garantire l'assoluta riservatezza del segnalante.

⁹ Rev. 4 del 23/09/2024

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

RSG SA8000, avvertito dal Rappresentante dei lavoratori SA8000, presenta il caso al Social Performance Team (SPT) che, in base a quanto definito nel Manuale SA8000, ha la responsabilità di gestire le Segnalazioni ed i reclami inerenti al Sistema di Gestione.

Il SPT procede con gli eventuali approfondimenti ritenuti necessari, nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, tra cui:

- audizione del segnalante se noto e reperibile e – separatamente – del segnalato e/o eventuali altri soggetti menzionati nella segnalazione;
- l'audizione di eventuali soggetti interni competenti per materia ovvero responsabili della circostanza oggetto di segnalazione;
- l'acquisizione di documentazione aziendale concernente l'oggetto della segnalazione;
- l'attivazione, se del caso, di apposito Audit

A seguito dell'istruttoria (entro 5 giorni dalla ricezione della segnalazione), il SPT individua e condivide con il RSG SA8000 le azioni per la risoluzione della non conformità (entro 7 giorni dalla ricezione della segnalazione), secondo quanto previsto dalla presente procedura.

Qualora la segnalazione sia anonima, la soluzione intrapresa per la gestione della stessa, viene comunicata alle parti interessate sulla bacheca aziendale e sul sito internet della Società.

Qualora il segnalante sia noto, la soluzione intrapresa viene comunicata direttamente al segnalante attraverso la modalità che si riterrà più opportuna (incontro diretto, telefonata, mail).

Gli esiti delle istruttorie/indagini effettuate sulle segnalazioni pervenute, costituiscono elemento di input per il riesame della Direzione periodicamente effettuato ai sensi dello standard SA8000; inoltre, a tali fini, le risultanze aggregate ed anonime (tipologia di segnalazione ed esiti delle eventuali azioni intraprese) devono essere rese disponibili periodicamente al personale dipendente e, su richiesta, alle altre parti interessate.

4.4.3 Strumenti a tutela del segnalante

A tutti i soggetti segnalanti di cui si conosca direttamente o indirettamente il nominativo, i destinatari della presente procedura garantiscono un rigoroso regime di riservatezza in ordine alla sua identità, al contenuto ed alla stessa effettuazione della segnalazione, secondo le modalità specificate al paragrafo 4.4.2. I suddetti obblighi di riservatezza si estendono altresì a tutti coloro che ricevano o vengano a conoscenza (ad es., superiore gerarchico del segnalante/segnalato, colleghi...), anche in via occasionale, della segnalazione ed a tutti coloro che – anche successivamente - venissero coinvolti nel processo di gestione della stessa come precedentemente descritto. Nel corso dell'eventuale procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non sarà rivelata ove la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione, anche se conseguenti alla stessa.

Tale obbligo di segretezza potrà essere sciolto solo con il **consenso del segnalante** qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, e qualora la conoscenza dell'identità del segnalante sia indispensabile per la difesa dell'eventuale incolpato. Spetta al Responsabile del Procedimento disciplinare avviato valutare se ricorra la condizione di assoluta indispensabilità della conoscenza del nominativo del segnalante ai fini della difesa.

Spetta invece allo specifico destinatario della segnalazione (RLSA8000/SPT) contattare il segnalante e richiedere il consenso alla rivelazione del proprio nominativo, ove non direttamente indicato nella modulistica riportata in allegato. La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare e/o contrattuale, fatte salve ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento vigente.

Il soggetto segnalante, ad ogni modo, non potrà essere sanzionato, licenziato o sottoposto a qualsiasi misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione.

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

Per misure discriminatorie si intendono le azioni disciplinari ingiustificate, le molestie sul luogo di lavoro, eventuali modifiche delle mansioni o della sede di lavoro ed ogni altra modifica peggiorativa delle condizioni di lavoro che si ponga come forma di ritorsione nei confronti della segnalazione. Il soggetto segnalante che ritiene di aver subito una discriminazione per aver effettuato una segnalazione deve darne notizia circostanziata al/ai gestore/i della cooperativa.

Il soggetto segnalante che ritiene di aver subito una discriminazione può agire in giudizio nei confronti dell'autore della discriminazione e anche nei confronti della società consortile qualora la stessa abbia partecipato attivamente alla discriminazione. Si tenga conto che, in tal caso, la legge prevede un'inversione dell'onere della prova e sarà, dunque, la società a dover dimostrare che la modifica delle condizioni di lavoro del segnalante non traggo origine dalla segnalazione.

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.

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. Documenti¹⁰

Mod P 1002.01.00 "registro NC, AC, AP"

Mod P 1002.01.01 "rapporto di NC"

Mod P 1002.01.02 "Scheda reclamo/segnalazione/suggerimento SA8000"

¹⁰ Rev. 3 del 02/08/2023