

## INDICE

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.	TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI	2
4.	RESPONSABILITÀ E QUALIFICHE DEL PERSONALE	2
5.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
5.1	INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ	3
5.2	SEGNALAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ	3
5.3	ANALISI E SEGNALAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ	3
5.4	GESTIONE DELLA NON CONFORMITÀ	3
5.5	CONTROLLO E VERIFICA	4
5.6	VALUTAZIONE E SCELTA DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE	4
5.7	IDENTIFICAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE	4
5.8	APPROVAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE	5
5.9	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE	5
5.10	CONTROLLO E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE	5
5.11	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	5
5.12	PROCEDURA DI ESAME DEI RECLAMI	6
5.13	ATTIVITÀ ISTRUTTORIA	6
5.14	RISPOSTA AL RECLAMO	6
6.	RIFERIMENTI	7
7.	ARCHIVIAZIONE	7
8.	ALLEGATI	7
9.	RIEPILOGO DELLE REVISIONI	7
10.	LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO	7

## 1. SCOPO

La procedura definisce le modalità di identificazione e gestione delle non – conformità del SGE rispetto ai requisiti previsti, per consentire la successiva eventuale attuazione di azioni correttive e preventive. Inoltre definisce le modalità di gestione delle azioni correttive e preventive che si rendono necessarie per assicurare nel tempo la conformità del SGE .

L'azienda si impegna a garantire la tutela dei propri lavoratori e di tutte le parti interessate in merito a quanto stabilito nella propria Politica Sociale, nonché ai contenuti delle leggi vigenti in materia di rispetto della persona.

L'azienda riconosce come impegno prioritario, la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse; a questi fini si avvale della collaborazione dei propri dipendenti, degli utenti e delle loro organizzazioni, ai quali la presente procedura riconosce il diritto di tutela attraverso la figura del rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale, liberamente eletto tra i dipendenti.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura viene applicata alle non conformità e alle azioni correttive - preventive del SGE individuate ad ogni livelli dell'organizzazione.

La presente procedura è altresì redatta al fine di definire le linee guida per la presentazione dei reclami da parte degli utenti, dipendenti o più in generali dalle parti interessate, dettagliando modalità di presentazione, gestione e risoluzione degli stessi.

Un reclamo può essere inoltrato per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia, efficienza e/o tutela, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni e/o abbiano leso i propri o altrui diritti.

Il documento si pone altresì l'obiettivo di definire le modalità di gestione delle non conformità e delle azioni correttive - preventive del SGE individuate ad ogni livelli dell'organizzazione.

## 3. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

Terminologia:

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Azione correttiva: Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata.

Azione preventiva: Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale.

Abbreviazioni:

Reclamo: segnalazione formale del disservizio, sottoscritta e indicante i recapiti dell'esponente, che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda.

DIR	DIREZIONE
RGE	RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE PER L'ETICA
R-FA	RESPONSABILE DI FUNZIONE AZIENDALE
SGE	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

## 4. RESPONSABILITÀ E QUALIFICHE DEL PERSONALE

La Direzione- DIR ha la responsabilità di:

- ☞ Approva l'attuazione della Azioni correttive o preventive.
- ☞ Gestisce e coordina i reclami etico ambientali secondo quanto procedurato

IL RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO – RGE ha la responsabilità di:

- ☞ Analizzare e registrare le segnalazioni delle non conformità provenienti dal personale;
- ☞ Decidere, in collaborazione con i R-FA, circa le soluzioni operative o le eventuali azioni correttive e/o preventive da intraprendere;
- ☞ Identificare e definire le specifiche azioni correttive e preventive da intraprendere;
- ☞ Avviare azioni correttive o preventive e scegliere la tipologia di intervento, in collaborazione con i R-FA e sentito il parere della DA.
- ☞ Analizzare i dati sui reclami al fine di trarne idonee indicazioni da presentare in sede di riesame della direzione.

IL RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE – RL ha la responsabilità di:

- ☞ Assicurare che i reclami siano gestiti secondo quanto procedurato, verificandone la coerenza con la politica aziendale

- ☞ Assicurare che le azioni previste vengano adottate in modo efficace.
- Il RESPONSABILE DI FUNZIONE AZIENDALE – R-FA ha la responsabilità di:
- ☞ Assicurare che le azioni previste vengano adottate in modo efficace dal personale;
  - ☞ Segnalare al RGE eventuali problemi riscontrati nel corso delle attività;
  - ☞ Controllare e verificare l'effettiva attuazione delle azioni correttive o preventive.
- Tutto il personale ha la responsabilità di:
- ☞ Identificare e segnalare le non conformità di propria competenza;
  - ☞ Attuare le azioni correttive o preventive per le attività di propria competenza.

## 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### 5.1 INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Tutto il personale dell'azienda è responsabile dell'identificazione e tempestiva segnalazione delle non conformità rispetto ai requisiti del SGE, che si possono verificare durante lo svolgimento delle attività. Particolare attenzione è rivolta al personale che svolge attività connesse con gli aspetti etico-sociali significativi, individuati nell'analisi iniziale. L'individuazione della non conformità parte dalla constatazione di un'anomalia rispetto al regolare svolgimento delle attività rispetto alle procedure e ai requisiti del SGE.

Le principali non - conformità riscontrabili possono essere riferite ad esempio alle seguenti situazioni:

- Incidenti in fase di svolgimento delle attività;
- Anomalie nel corso della produzione;
- Mancato rispetto delle procedure del SGE;
- Mancato rispetto delle prescrizioni del programma di miglioramento etico-sociale;
- Errori umani nello svolgimento delle proprie attività di propria pertinenza;
- Mancata osservanza di specifici requisiti di legge o autorizzativi.

### 5.2 SEGNALAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ

Ogni non conformità individuata, verificata a seguito delle situazioni descritte o di altre possibili cause, deve essere registrata sul modello RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ (Modello RNC-453) e comunicata tempestivamente al RGE.

Il modello riporta i dati di chi effettua la segnalazione, la data, la funzione aziendale in cui la stessa si è verificata, la descrizione della non - conformità e di eventuali azioni immediate di risoluzione o contenimento della non conformità attuate dal personale coinvolto.

La non conformità può essere emessa anche dal RGE o dai R-FA che svolgono una funzione di coordinamento e controllo delle attività e dell'applicazione delle procedure del SGE.

### 5.3 ANALISI E SEGNALAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ

Il RGE riceve le segnalazioni delle non conformità e provvede, prima della loro registrazione, alla loro analisi per valutare la portata e gravità della non conformità.

L'analisi viene effettuata confrontando la situazione segnalata come non conformità con le prescrizioni del SGE.

Nel caso in cui ciò che viene segnalato non rappresenti "di fatto" una non conformità, la segnalazione viene trattata come una semplice comunicazione e, come tale, viene codificata e registrata secondo quanto previsto dalla PRO-443 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI, per le comunicazioni interne.

Se l'analisi conferma la presenza di una non conformità, il RGE provvede alla sua registrazione nel modello RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ, con l'assegnazione di un codice alfanumerico composto dalla sigla "NC" seguita da tre cifre numeriche progressive rispetto alle precedenti registrazioni.

Le scelte operate per superare la non conformità vengono riportate, insieme alle altre informazioni richieste, sul RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ, nello spazio appositamente previsto.

Il RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ è diviso in due parti:

- ☞ La prima riporta le informazioni riguardanti la comunicazione ricevuta della non conformità;
- ☞ La seconda riporta invece l'azione correttiva intrapresa, redatta dal RGE dopo aver definito le modalità di gestione della non conformità secondo riportato al successivo paragrafo 5.4.

### 5.4 GESTIONE DELLA NON CONFORMITÀ

Dopo la registrazione la non conformità, è gestita dal RGE che provvede all'analisi delle possibili cause all'origine della non conformità ed all'individuazione delle possibili soluzioni.

In particolare, egli procede seguendo i seguenti passaggi:

- Delimita l'entità della non conformità (funzione aziendale, reparto, azienda, ecc.);
- Individua le possibili cause della non conformità;
- Definisce le eventuali soluzioni operative e/o gestionali;
- Attribuisce le responsabilità per la gestione dell'eventuale azione correttiva;

L'analisi relativa all'entità e alla gravità del problema segnalato e la significatività dell'aspetto interessato indirizzano le decisioni relative all'individuazione delle soluzioni operative – gestionali più adeguate.

L'eventuale scelta di dare inizio ad un'azione correttiva deve essere commisurata all'effettiva portata del problema verificatosi e alla sua incidenza rispetto a carenze del SGE .

L'individuazione di soluzioni operative alla non conformità implica inoltre la definizione dei tempi previsti e delle relative responsabilità e la comunicazione agli interessati.

Dopo aver identificato le adeguate azioni da intraprendere, il RGE redige la seconda parte del RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ.

Nel caso in cui sia necessario intraprendere azioni correttive o preventive, si prendono in considerazione le prescrizioni riportate nei paragrafi successivi dal 5.6 in poi.

## **5.5 CONTROLLO E VERIFICA**

L'adozione di interventi operativi o azioni correttive richiede il controllo della corretta applicazione delle misure previste, per assicurare l'efficacia dell'azione ed impedire il ripetersi in seguito della non conformità.

In caso di interventi operativi – gestionali sia che essi richiedano l'adozione di azioni correttive sia che non la richiedano, si controllano in ogni caso le prescrizioni legate alla soluzione della non conformità, verificando l'efficacia delle azioni intraprese e segnalando eventuali problemi ancora presenti.

Le comunicazioni al personale interessato alle azioni e misure da adottare per la risoluzione della non conformità sono gestite e registrate dal RGE secondo quanto previsto nella procedura PRO-443 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI.

## **5.6 VALUTAZIONE E SCELTA DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE**

L'esigenza di avviare un'azione correttiva o preventiva può originare dalle valutazioni effettuate dai R-FA in seguito al verificarsi di una delle seguenti situazioni:

- Evidenza di non conformità;
- Modifica/integrazione dei documenti del SGE ;
- Esiti delle verifiche ispettive del SGE , interne o presso i fornitori;
- Riesame della direzione;
- Modifica a processi/prodotti dell'azienda;
- Mutamenti a livello legislativo (nazionale o locale).

Si sottolinea che l'attuazione di una azione correttiva è data dal fatto che, intervenendo sulle cause di una non conformità, si risolve il problema alla fonte, impedendo il suo futuro ripetersi.

L'adozione di una azione preventiva, richiede interventi a monte del problema e implica a volte modifiche sostanziali ai processi produttivi o alla struttura organizzativa, con oneri economici e gestionali non sempre facilmente affrontabili.

In generale, i R-FA delegati all'adozione delle azioni correttive o preventive devono cercare di dare enfasi alle azioni preventive, compatibilmente con le risorse a disposizione umane, tecniche ed economiche.

## **5.7 IDENTIFICAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE**

L'avvio di un'azione correttiva/preventiva può essere decisa dal RGE in seguito all'identificazione e alla descrizione delle caratteristiche specifiche e delle modalità operative della stessa in accordo con i seguenti obiettivi e criteri:

- Risoluzione della non conformità;
- Miglioramento del SGE ;
- Compatibilità con i requisiti del SGE ;
- Compatibilità con le risorse disponibili (umane, finanziarie);
- Compatibilità con lo svolgimento delle attività;
- Efficacia ed efficienza.

Il RGE procede alla registrazione dei dati relativi a ciascuna azione correttiva/preventiva intrapresa nel RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA - PREVENTIVA.

Ciascun rapporto è diviso in due parti: la prima compilata dal RGE, contiene i dati relativi all'identificazione e alla descrizione dell'azione che si intende intraprendere, ed in particolare:

- Codice identificativo e data della registrazione;
- Identificazione R-FA responsabile dell'attuazione dell'azione e della gestione dei documenti connessi;
- Causale dell'avvio dell'azione;
- Tipologia di azione intrapresa (correttiva o preventiva);
- Descrizione dell'azione con eventuali allegati da predisporre;
- Firma del RGE.

Il codice identificativo delle azioni correttive - preventive viene affidato riportando rispettivamente la sigla "AC" o "AP", seguita da un codice numerico progressivo. Viene utilizzato un unico numero progressivo sia per le azioni correttive che per le azioni preventive.

#### **5.8 APPROVAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE**

L'approvazione delle azioni correttive - preventive viene effettuata dalla DIR, dopo che la stessa ha provveduto all'esame delle azioni sottoposte alla sua attenzione dal RGE, e valutato se approvare o meno quanto proposto, o se richiedere eventuali modifiche.

In caso di approvazione, l'azione correttiva - preventiva diventa operativa e il RGE provvede alla sua attuazione, comunicando ai R-FA interessati le azioni o le modifiche da intraprendere.

In caso di richiesta di modifiche da parte della DIR, il RGE provvede ad apportare tali modifiche in fase di attuazione. In caso di non approvazione, l'azione correttiva - preventiva non viene attuata.

Le registrazioni relative all'approvazione sono riportate nella seconda parte del RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA - PREVENTIVA, dove sono registrate le seguenti informazioni:

- Codice identificativo della registrazione;
- Approvazione;
- Eventuale richiesta di modifiche e loro specifica;
- Note e/o commenti;
- Data della registrazione e firma della DE/PR.

#### **5.9 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE**

Dopo l'approvazione, l'azione correttiva - preventiva è disponibile ad essere operativa; tutte le attività proposte ed approvate, vengono gestite dalla funzione aziendale indicata nel documento nei tempi in esso indicati.

Il RGE avvia le procedure di modifica dei documenti del SGE secondo le modalità riportate nella procedura PRO-445 GESTIONE E CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE e provvede successivamente alla loro distribuzione in forma controllata. Tali attività, se previste, devono essere effettuate prima di porre in essere l'azione correttiva - preventiva.

Così facendo viene assicurata la comunicazione delle variazioni apportate ai documenti del SGE a tutto il personale coinvolto dall'azione correttiva - preventiva intrapresa.

#### **5.10 CONTROLLO E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE**

L'attuazione di azioni correttive - preventive richiede il successivo controllo delle stesse per assicurare la loro effettiva applicazione e l'efficacia.

Il RGE, o il personale delegato alle verifiche ispettive interne, deve controllare e verificare nel corso delle attività specifiche l'effettiva attuazione delle azioni correttive - preventive previste per il personale coinvolto sia direttamente che indirettamente nell'azione stessa.

Essi segnalano tempestivamente al RGE eventuali problemi riscontrati nell'attuazione delle azioni correttive - preventive intraprese.

#### **5.11 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Gli utenti, i dipendenti ed in generale le parti interessate possono inoltrare formale reclamo attraverso:

☞ comunicazione scritta o verbale, consegnata a mano, trasmessa telefonicamente, per posta, fax o posta elettronica al/all':

- ✓ Direzione Aziendale (DIR),
- ✓ Rappresentante Dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RL),
- ✓ Resp.le Sistema di Gestione: E-Mail [spaccasassi@senesispa.it](mailto:spaccasassi@senesispa.it) telefono +39 0733-221594
- ✓ SGS S.p.A.: E-Mail [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) , telefono +39 051 6389926
- ✓ SAI: E-Mail [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), telefono+212-684-1515
- ✓ SAAS, 220 East 23rd Street, Suite605, New York, New York 10010 USA.

Qualora una funzione aziendale diversa dalla DIR riceva un reclamo, deve inoltrarlo a quest'ultimo nel più breve tempo possibile.

I reclami devono essere presentati nei modi sopradescritti di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri o altrui diritti; l'Azienda può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

Eventuali reclami ricevuti in forma anonima saranno affidati al RGE che dopo una breve indagine preliminare, deciderà se formalizzare il reclamo, e gestirlo quindi secondo quanto procedurato, oppure, nel caso non si rilevino evidenze a supporto di quanto descritto, a gestire il reclamo come rilievi da verifica ispettiva interna, utilizzando il rilievo in seno alla valutazione globale dell'efficacia del sistema di gestione Etico-Ambientale.

In ogni caso, l'Azienda si impegna a trattare le informazioni trasmesse/raccolte nella gestione dei reclami in forma "estremamente confidenziale" escludendo qualsiasi forma/attività di ritorsione o rivalsa verso il segnalatore del reclamo e/o la persona che possa essere individuato come tale.

#### **5.12 PROCEDURA DI ESAME DEI RECLAMI**

La Direzione (DIR), riceve i reclami e provvede a:

- ☞ dare sollecita risposta all'utente, per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione, interpellando comunque gli uffici o le strutture interessate,
- ☞ predisporre attività istruttoria, acquisendo gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione, devono mettere in grado il DIR di dare una risposta almeno interlocutoria all'interessato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo,
- ☞ dare notizia della vicenda, nei casi si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, e consegnare la documentazione per la successiva gestione legale,
- ☞ attivare - fermo restando l'obbligo di risposta all'utente, procedure di chiarimento promuovendo incontri formali tra reclamante e funzioni coinvolte al fine di chiarire il più rapidamente i fatti.
- ☞ Comunicare al RGE e al RL, la ricezione di reclami pervenuti dai dipendenti e/o comunque riguardanti aspetti Etico-Sociali, ponendo a disposizione degli stessi tutta la documentazione inerente al reclamo stesso, compatibilmente con il livello di riservatezza che le informazioni possano richiedere.

Le procedure di cui sopra si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore civico regionale, altri Enti o Associazioni di volontariato e tutela

#### **5.13 ATTIVITÀ ISTRUTTORIA**

La DIR, per l'espletamento delle attività istruttoria, può:

- ☞ acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, consultare e ottenere copia, senza limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento,
- ☞ richiedere relazioni o pareri dalle singole funzioni aziendali,
- ☞ accedere agli uffici e ai reparti per adempiere agli accertamenti che si rendessero necessari.

#### **5.14 RISPOSTA AL RECLAMO**

La DIR fornisce all'utente una risposta almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:

- ☞ necessità motivate di ulteriori accertamenti;
- ☞ motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte.

La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva - di norma - entro i successivi 30 giorni; tale risposta è inviata al soggetto interessato e all'eventuale patrocinatore, e posta a disposizione dei responsabili delle strutture organizzative aziendali coinvolte nel reclamo.

