

 <b>monsud</b> Sp.A. infrastructures & facilities <small>Italy - 0039 0825428301 - www.monsud.it</small>	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 1/8

## Procedura PSR-02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”

### MATRICE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione Modifica	Motivo Modifica
0	10.01.2018	PRIMA EMISSIONE	
1	22.06.2018	ELIMINAZIONE REFUSI	
2	10/12/2024	AGGIORNATO PARAGRAFO 7 “Gestione dei reclami”	

22/06/2018	02	M.Di Giovanni	R.Di Gennaro	D.Pierni
22/06/2018	01	M.Di Giovanni	R.Di Gennaro	D.Pierni
10/01/2018	00	M.Di Giovanni	R.Di Gennaro	D.Pierni
<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Redatto</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>

 <small>Italy - 0039 0825428301 - www.monsud.it</small>	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 2/8

## INDICE

1. SCOPO E DEFINIZIONI .....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3. RESPONSABILITÀ .....	2
4. RIFERIMENTI E DOCUMENTI.....	3
5. MODALITA’ OPERATIVE.....	4
6. NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.....	4
7 GESTIONE RECLAMI.....	6

	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 3/8

## 1. SCOPO

La procedura ha lo scopo di regolamentare la gestione delle non conformità/violazioni e delle azioni di miglioramento (correttive/preventive), per scostamento o assenza di uno o più requisiti specificati in SA 8000.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura consente di gestire:

- NON CONFORMITÀ DI SISTEMA SA 8000**
- NON CONFORMITÀ SA 8000 RILEVATE DALL’ENTE DI CERTIFICAZIONE**
- VIOLAZIONI SA 8000**
- NON CONFORMITÀ SA 8000 ACCERTATE AI FORNITORI**
- RECLAMI DEI LAVORATORI/DI PARTI INTERESSATE**
- RICORSI DEI LAVORATORI/DI PARTI INTERESSATE**
- DENUNCE DEI LAVORATORI/DI PARTI INTERESSATE**

Le **Non Conformità** possono verificarsi in seguito a:

- AUDIT INTERNI**
- AUDIT ESTERNI SU RICHIESTA (DI CLIENTI/ /DI PARTI INTERESSATE)**
- AUDIT DELL’ENTE DI CERTIFICAZIONE)**
- CONTROLLO FORNITORI**
- CONTROLLI DEL SERVIZIO/DEL PROCESSO**
- RECLAMI/RICORSI/DENUNCE (ACCERTATI) DEI LAVORATORI/DELLE PARTI INTERESSATE**

## 3. RESPONSABILITÀ

- In ogni area della ns organizzazione il personale che ha influenza sul Sistema SA 8000, deve ricercare problemi e non conformità, segnalarle alla funzione superiore per l’identificazione e la compilazione della documentazione di pertinenza. L’identificazione costituisce il passo obbligato per collegarsi alla fase successiva di analisi e trattamento delle non conformità
- Il responsabile SA 8000 ha la responsabilità di accertare il livello di consapevolezza, da parte del personale, dell’importanza assunta, all’interno del Sistema SA 8000, dalla gestione delle violazioni
- Tutte le risoluzioni adottate divengono operative soltanto dopo le successive approvazioni e disposizioni riportate sul documento medesimo.
- Il responsabile SA 8000 unitamente al SPT garantisce il monitoraggio sulla gestione di NC, AC ed AP, attraverso il modello PREDISPOSTO, agendo da “pivot” per la verifica di chiusura e di efficacia delle azioni in corso
- Il responsabile SA 8000 gestisce le non conformità allo standard riportando le risultanze alla DIREZIONE SPT
- Il responsabile SA 8000 deve indagare, trattare e rispondere alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla non conformità/conformità della politica aziendale allo standard

## 4. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI

NC (Non Conformità) Scostamento o assenza di una o più caratteristiche relative alla Norma SA 8000 o alla normativa cogente in materia di lavoro e salute e sicurezza

	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 4/8

RNC (Rapporto di Non Conformità) Documento che identifica una NON CONFORMITÀ: consente il trattamento della NC e riporta la registrazione dei controlli post trattamento.

AC/AP (Richiesta di Azione Correttiva/di Azione Preventiva) Documento che, nell’identificare la **Causa di Non Conformità**, propone una serie di attività da sviluppare per l’eliminazione/la riduzione del problema(AC) oppure, per prevenire l’insorgere del problema (AP).

NC di tipo (A) Non Conformità “Grave”

NC di tipo (B) Non Conformità “meno Grave”

Raccomandazioni\_: Proposte che non richiedono l’obbligo di essere prese in carico, pur se auspicabile

## 5. MODALITA’ OPERATIVE:

Le non conformità possono essere rilevate:

- Nel corso degli audit
- Durante l’esecuzione delle attività lavorative,
- In occasione di reclami delle parti interessate (dipendenti, fornitori, clienti, comunità), pervenuti anche in forma anonima.

Ogni volta che viene identificata una NC, occorre aprire un Rapporto di Non Conformità (RNC):

- ❑ Chiunque può rilevare una NC e, quando rilevata, deve obbligatoriamente portarne a conoscenza il diretto superiore che informa il SPT
- ❑ Quando è di difficile applicazione il punto precedente, si deve utilizzare la cassetta dei suggerimenti, anche in forma anonima e/o inoltrare ai rappresentanti sindacali ed, in assenza di questi alle eventuali associazioni liberamente istituite e costituite all’interno della ns organizzazione
- ❑ In ogni caso devono essere messi immediatamente al corrente:
  - Il SPT
  - Il Responsabile SA 8000 della ns Organizzazione
  - Il Responsabile SA 8000 dei Lavoratori
- ❑ Il rilievo è registrato dal Responsabile SA 8000 della ns Organizzazione alla presenza del Responsabile SA 8000 dei Lavoratori e controfirmato da entrambi Le registrazioni devono essere effettuate richiedendo la presenza del SPT

### 5.1. RILIEVO ED APERTURA DI NON CONFORMITÀ

**L’APERTURA DI UNA NC PUÒ GENERARE UN’AZIONE CORRETTIVA E/O PREVENTIVA**

Per la registrazione il Responsabile SA 8000, deve:

- ❑ Utilizzare il modello predisposto
- ❑ **Descrivere la Causa e proporre l’azione di Rimedio** sul medesimo modello

### 5.2. AZIONE DI RIMEDIO (COME TRATTAMENTO) DI VIOLAZIONE/NON CONFORMITÀ

- ❑ L’Autorità, riporta la correzione da adottare nello spazio riservato del documento
- ❑ Le funzioni interne e/o i consulenti/professionisti esterni coinvolti nella gestione dell’Azione di Rimedio (il coinvolgimento esterno può avvenire solo in modo formale, ad es. mediante raccomandate con Avviso di Ricevimento) attuano l’Azione di Rimedio

	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 5/8

- ❑ Tutte le RegISTRAZIONI sono conservate nell’ufficio del Responsabile SA 8000 della ns Organizzazione
- ❑ Tutte le registrazioni delle attività che scaturiscono dall’azione di rimedio (raccomandate, comunicazioni, certificazioni), su richiesta, devono essere messi a disposizione in fotocopia dall’originale, al Responsabile SA 8000 dei lavoratori

### **5.3. CONTROLLO FINALE SULL’AZIONE DI RIMEDIO**

- ❑ Una volta che l’azione di rimedio è stata definitivamente risolta, l’Autorità effettua una Verifica per controllare che effettivamente tale azione è stata completamente implementata, risolta ed è risultata efficace
- ❑ Il rapporto viene archiviato dal Responsabile SA 8000 della ns Organizzazione

### **5.4. AZIONI CORRETTIVE ED AZIONI PREVENTIVE**

Le azioni correttive (correlate a Non Conformità Effettive/Accertate) e le azioni preventive (correlate a Non Conformità Potenziali) definite anche Azioni di Miglioramento - sono consequenziali alla rimozione delle Cause delle Non Conformità (effettive o potenziali)

Le Azioni Correttive e/o Azioni Preventive, Indipendentemente da NC/VIOLAZIONI accertate - Possono essere anche Associate e conseguenti a:

1. Carenza di Conoscenza delle Normativa Cogente
2. Carenza di Procedure (di documenti del sistema di gestione)
3. Carenza di attività di monitoraggio e controllo del processo
4. Condizioni ambientali di lavoro non idonee
5. Errata Applicazione dei Documenti Procedurali esistenti
6. Non Adeguatezza di documenti procedurali esistenti
7. Audit interni ed esterni
8. Reclami/Ricorsi/Denunce di Parti Interessate
9. Riesami Della Direzione

## **6 REGISTRAZIONI**

- ❑ La registrazioni delle Azioni di Miglioramento è effettuata sul modello **SA.03** (Rapporto NC, Violazioni, Miglioramento)
- ❑ L’organizzazione attua adeguate AZIONI CORRETTIVE per rimuovere le cause di Non Conformità accertate, pregiudizievoli per la conformità alla norma SA 8000 e per prevenire il ripetersi loro.
- ❑ L’organizzazione attua adeguate AZIONI PREVENTIVE per evitare che potenziali cause di Non Conformità possano manifestarsi e pregiudicare la corretta gestione della Responsabilità Sociale
- ❑ Le azioni di miglioramento devono essere commisurate alla gravità delle situazioni non conformi; riscontrate o potenziali

**RS SA 8000 della ns organizzazione, coadiuvato dal SPT si attiva per l’apertura di una azione correttiva e/o di una azione preventiva, garantendo che siano eseguite le attività seguenti:**

 <b>monsud</b> Sp.A. infrastructures & facilities <small>Italy - 0039 0625428301 - www.monsud.it</small>	<b>PRS 02 “GESTIONE NON          CONFORMITA’, AZIONI          CORRETTIVE, PREVENTIVE E          RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 6/8

1. **identificazione della causa** che ha generato NC
2. **assegnazione delle responsabilità** per l’attuazione delle azioni di miglioramento
3. **attuazione e verifica di efficacia** delle azioni di miglioramento
4. **chiusura azione e registrazioni** relativa alle azioni di miglioramento
5. **introduzione** (eventuali) **modifiche al Sistema per la Gestione SA 8000** derivanti dalle azioni di miglioramento

### **1. Identificazione della Causa**

RSA 8000 coadiuvato dal Responsabile dei lavoratori e dalle altre figure specialistiche (esterne/interne) che possono interessate, è responsabile della individuazione di quanto segue

- Area/Attività in cui è stata riscontrata la SNC
- I riferimenti documentali rispetto ai quali si è evinta la SNC
- Descrizione della SNC
- Convalida delle causa della Non Conformità (insieme alle figure specialistiche)

### **2. Assegnazione delle responsabilità dell’azione di miglioramento**

RSA 8000 è co-responsabile insieme al Responsabile dei lavoratori delle seguenti attività

- Apertura della Richiesta di Azione Correttiva e/o Preventiva alla funzione interessata
- Tempi per la risoluzione dell’azione (da concordare con le funzioni specialistiche (esterne/interne))

### **3. Attuazione dell’azione e Verifica di efficacia**

RSA 8000 deve garantire

- Il rispetto dell’attuazione dell’azione correttiva nei tempi e nei modi stabiliti (per coerenza o per scelta concordata con il Responsabile dei lavoratori)

RSA 8000 congiuntamente al Responsabile dei lavoratori ed alle figure specialistiche, è responsabile di accertare:

- la risoluzione dell’azione
- l’efficacia dell’azione (il controllo sull’efficacia dell’azione tende ad accertare che è stata rimossa la causa di non conformità. L’accertamento deve fornire l’evidenza oggettiva in sede di chiusura dell’azione di miglioramento, anche attraverso un audit di livello inferiore)

Qualora non sia possibile garantire l’efficacia, RSA 8000 deve aprire una nuova Azione Correttiva/Preventiva, , motivando adeguatamente la richiesta

### **4. Chiusura Azione e Registrazioni**

RSA 8000 è responsabile della registrazione, conservazione e della archiviazione di tutta la documentazione relativa alle azioni di miglioramento

### **5. Introduzione di modifiche al Sistema SA 8000 (per azione di miglioramento)**

RSA 8000 è responsabile introduzione, all’interno del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, di tutte le modifiche che dovessero scaturire dalle azioni di miglioramento.

	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 7/8

## 6. GESTIONE DELLE NC RILEVATE AI FORNITORI, SUBFORNITORI E SUBAPPALTATORI

- **RS SA 8000** della ns organizzazione registra sul modello SA.03 ed inoltra una copia al fornitore/ subfornitore/subappaltatore a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.
- **RS SA 8000** della ns organizzazione assegna – per l’azione di rimedio che il fornitore/subfornitore/subappaltatore dichiarerà, un tempo commisurato alla effettiva gravità della violazione. Per fare ciò, ha la responsabilità di contattare anche gli specialisti interni/esterni della ns Organizzazione
- Trascorso il tempo dichiarato dal fornitore, **R.SA8000** della ns organizzazione ricontatta il fornitore per conoscere lo stato di avanzamento dell’azione di rimedio e nel contempo richiedere argomentazioni oggettive per la chiusura dell’Azione di Rimedio
- Qualora il fornitore non fornisca argomentazioni oggettive relative alla chiusura dell’azione di rimedio, **R.SA8000** inviterà formalmente il fornitore/subfornitore/subappaltatore stesso (a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento) a dimostrare con evidenze oggettive la risoluzione dell’azione di rimedio
- Se anche quest’ultima azione viene vanificata dal comportamento anomalo del fornitore, **RSA 8000** informa Direzione ed attiva Acquisti e Qualità per intraprendere azioni idonee a sostituire il fornitore

## 7 GESTIONE RECLAMI

I reclami possono pervenire da qualsiasi parte interessata che può effettuare segnalazioni relativamente a fatti e accadimenti che rivelano il mancato rispetto:

- di un requisito dello standard SA 8000
- di un impegno/obiettivo assunto indicato nella politica di responsabilità sociale
- di una norma di legge in materia di lavoro e sicurezza

Il Modello per Registrazione del Processo è il Modulo Inoltro Reclami **SA.11**

1. Per posta/fax/mail direttamente in azienda all’ indirizzo mail aziendale e/o all’indirizzo della sede legale.
2. A mano in alternativa ai seguenti soggetti:
  - Al Responsabile SA 8000
  - Al RL.SA8000 (rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale) in carica
  - Ad un qualsiasi membro del SPT
3. Per posta/fax/e-mail direttamente AL SAAS  
220 East 23rd Street Suite 605 New York, NY 10010 - tel: (212) 684-1414  
fax: (212) 684-1515  
E-mail:saas@saasaccreditation.org.

Al ricevimento di un reclamo il RSA provvede a custodire la busta in attesa che in presenza del RL SA 8000 e di tutto il SPT la stessa possa venire aperta per la valutazione del reclamo e la conseguente azione di rimedio.

Inoltre, a seguito dell’introduzione del Whistleblowing eventuali violazioni possono essere segnalate,

	<b>PRS 02 “GESTIONE NON CONFORMITA’, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI”</b>	REV. 2
	<b>PROCEDURE SA 8000</b>	PAG. 8/8

attraverso canali interni:

- attraverso la piattaforma informatica accessibile dal sito della Società:  
<https://monsud.integrityline.com>;
- in forma cartacea, tramite missiva inviata con dicitura riservata/personale all’indirizzo:  
Corso Magenta n.83 20124 – Milano – Italia, all’attenzione del Comitato Whistleblowing;
- incontro diretto con il Comitato Whistleblowing incaricato per la gestione delle segnalazioni;
- tramite sistema di messaggistica vocale e morphing accessibile dal sito della Società:  
<https://monsud.integrityline.com>.

**solo in determinate circostanze tramite i canali esterni:**

- messi a disposizione dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC);
- divulgazione pubblica (stampa, social network ect.).

La Società MONSUD garantisce l’assoluta riservatezza dell’identità del Segnalante, della Persona Coinvolta e di quella menzionata nella segnalazione.

Chi, alle condizioni previste dalla Policy Whistleblowing, effettua la segnalazione è protetto dal divieto di ritorsioni, anche indirette, nei suoi confronti (tra cui, licenziamento, sospensione, retrocessione di grado o mancata promozione, demansionamento, referenze negative, intimidazioni o molestie, danni reputazionali, ect.).