


## INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	RIFERIMENTI .....	2
3	RESPONSABILITÀ.....	2
4	TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI .....	2
5	MODALITÀ OPERATIVE .....	3
	5.1 Non conformità: Individuazione, Descrizione e Registrazione delle Non Conformità Ricontrate .....	3
	5.2 Analisi e Trattamento delle Non Conformità .....	3
	5.2.1 Analisi delle Cause delle Non Conformità .....	4
	5.2.2 Attuazione del Trattamento delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive .....	5
	5.2.3 Verifica dell'efficacia dell'azione Correttiva .....	6
	5.2.4 Segnalazioni, reclami abusi e molestie .....	6
	5.3 Notificazione all'Esterno delle Non Conformità e Conservazione della documentazione .....	7
6	ALLEGATI .....	7

DISTRIBUZIONE CONTROLLATA							
Ed.	Rev.	Data	FUNZIONI E NOMINATIVI				
02	0	30/09/2024	RSI	CG	DIR	UP	SPT
			UG	RACQ			

02	0	30/09/2024	Prima Emissione NUOVA EDIZIONE	RSI	DIR	DIR
Ed.	Rev.	Data	Descrizione modifiche	EMISSIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE

	PROCEDURA INTEGRATA	PI05	Ed. 2	Rev. 00
	GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE		30/09/2024	
			Pagina 2 di 7	

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è definire le responsabilità e modalità operative per:

- gestire le non conformità dei servizi e processi o inerenti il SGI
- gestire reclami e contestazioni dei clienti
- analizzare le cause profonde delle non conformità e dei reclami, per evitarne il ripetersi
- gestire segnalazioni/reclami da parte dei dipendenti dell'azienda rispetto a comportamenti ed atteggiamenti che risultino lesivi dei diritti dei lavoratori
- migliorare con continuità l'efficienza del SGI, mediante l'apertura e il trattamento di azioni correttive e preventive, la registrazione dei risultati e relativo riesame per verificarne l'efficacia

La procedura si applica in caso di rilevazione di non conformità, compresi i reclami, rispetto a quanto prescritto in:

- norme di riferimento
- disposizioni legislative applicabili
- documenti del SGI
- specifiche tecniche contrattuali

Tale procedura è valida anche in presenza di istanze aventi valore positivo e propositivo oltre che in presenza di comportamenti censurabili ed oggetto di reclamo.

## 2 RIFERIMENTI

**UNI EN ISO 9001: 2015 p.to 8.7 "Controllo degli output non conformi", p.to 10.2 "Non conformità e azioni correttive"**

**PdR 125/2022**

## 3 RESPONSABILITÀ

È responsabilità di RSI redigere ed apportare eventuali modifiche o aggiornamenti alla seguente procedura.


La Direzione è responsabile per la verifica e l'approvazione di questa procedura e per la sua applicazione a tutti i livelli.

È responsabilità di RSI facilitare la comunicazione con la Direzione nelle questioni legate alla SA8000 e con il Social Performance Team (SPT) e Comitato Guida (CG) essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000 o molestie.

È responsabilità di RSI verificare l'efficacia della risoluzione delle NC: la verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NC, in modo che questa non si ripresenti.

## 4 TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI

Per qualsiasi termine o abbreviazione utilizzati nella seguente procedura, si fa riferimento alla sez. 3 del MSI e al documento TD Termini e Definizioni.

	PROCEDURA INTEGRATA	PI05	Ed. 2	Rev. 00
	GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE		30/09/2024	
			Pagina 3 di 7	

## 5 MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Non conformità: Individuazione, Descrizione e Registrazione delle Non Conformità Ricontrate

Le NC rappresentano degli scostamenti rispetto a standard predefiniti (dall'azienda, dal Cliente, da norme e/o disposizioni legislative). La loro gestione ricade sotto la responsabilità di RSI ma prevede il coinvolgimento, a seconda dei casi, di tutti i Responsabili di Funzione e/o della Direzione.

Le non conformità possono essere rilevate:

- durante lo svolgimento delle attività aziendali,
- in seguito a segnalazione di anomalie da parte dei Clienti,
- in seguito a rilevazione di una non conformità interna su attrezzature, spazi di lavoro, utilizzati nelle attività aziendali, servizi approvvigionati.

Le circostanze da cui possono scaturire non conformità sono:

- Reclamo/Segnalazione Cliente;
- Esito audit interni e da parte dell'Organismo di Certificazione;
- Monitoraggio processi gestionali ed operativi e relativi indicatori di *performance* per la qualità relativi alle attività, processi e ordini;
- Monitoraggio *customer satisfaction*;
- Segnalazione Personale aziendale;
- Gestione delle Non Conformità;
- Analisi del contesto organizzativi;
- Analisi e valutazione dei rischi/opportunità;
- Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;

altre situazioni connesse alla gestione per la qualità di SIRIO S.R.L.

Tutto il Personale aziendale, durante lo svolgimento delle proprie attività, può rilevare delle non conformità: si rivolge quindi al RSI per formalizzare la non conformità rilevata, compilando il **Mod. MPI05-01 Registro NC e AC**, riportandovi:

- Nr, data e funzione che ha rilevato la NC
- Attività che ha generato la NC
- descrizione della NC riscontrata;
- eventuale relativa documentazione di riferimento;

in modo che siano intraprese le azioni necessarie per il trattamento della non conformità.

Inoltre, il personale aziendale può presentare un reclamo o una segnalazione per:

- Situazioni di sopruso;
- Discriminazione o molestia;
- Criticità;
- Situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro;
- suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale.

### 5.2 Analisi e Trattamento delle Non Conformità

Formalizzata la non conformità, il RSI e il personale interessato provvedono ad analizzarla, mediante una attenta "Analisi delle Cause Profonde" (par. 5.2.1), al fine di stabilire le azioni da attuare, le modalità operative,

i tempi di attuazione e le relative responsabilità per il suo trattamento, coinvolgendo laddove necessario la Direzione.

Le Non Conformità rilevate e generate durante le attività sono classificate in:

<b>Non conformità di sistema</b>	Nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione
<b>Non conformità etiche/parità di genere</b>	Nel caso di violazione ai principi etici cui l'azienda è ispirata secondo i requisiti della norma SA8000 e pdr125
<b>Non conformità normative</b>	Nel caso di violazione alle norme e alle leggi di carattere nazionale e internazionale in materia di tutela del lavoratore

La valutazione delle Non Conformità può essere:

- **Critica.** È definita critica la NC che mina la salute e sicurezza dei lavoratori, o per la cui risoluzione devono essere necessariamente coinvolte le parti interessate esterne territorialmente competenti (sindacati, organizzazioni non governative, associazioni di tutela per i minori, associazioni di tutela per particolari categorie di lavoratori, organismi di certificazione, istituti scolastici, ecc...), o la cui risoluzione richiede il coinvolgimento di funzioni aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata. È considerata critica anche la NC ripetuta.
- **Non Critica.** È definita non critica la NC che può essere risolta autonomamente dalla funzione che l'ha identificata, sulla base delle istruzioni o delle procedure in uso in azienda.

La risoluzione della Non Conformità non critiche spetta al CG, che ha rilevato e registrato la NC.

Le soluzioni da intraprendere possono essere:

- Attuate immediatamente (chiudendo la NC direttamente sul Rapporto di NC)
- Gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate

La risoluzione delle NC critiche richiede sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche nel caso di NC ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NC.

### 5.2.1 Analisi delle Cause delle Non Conformità

Il RSI e il personale interessato effettuano una mirata analisi della non conformità rilevata al fine di evidenziarne le possibili cause e stabilire la necessità o l'opportunità di avviare le azioni correttive del caso, registrando la circostanza sullo stesso **Mod. MPI05-01 Registro NC e AC.**


L'analisi delle cause profonde (RCA, Root cause analysis) è il procedimento per identificare le cause alla radice dei problemi con l'obiettivo di individuare le soluzioni adeguate a risolverli. L'RCA parte dal presupposto che sia molto più utile prevenire e risolvere le problematiche sottostanti in modo sistematico, invece di trattare semplicemente gli effetti e arginare il problema caso per caso.

L'analisi delle cause profonde può essere eseguita con l'aiuto di vari principi, tecniche e metodologie da mettere in pratica per identificare le cause alla radice di un evento o di un trend.

**Il primo obiettivo** dell'analisi delle cause profonde è scoprire la causa all'origine di un problema o di un evento.

**Il secondo obiettivo** è comprendere appieno come correggere e trovare un rimedio alle problematiche sottostanti all'interno della causa principale, oltre a imparare da queste.



	PROCEDURA INTEGRATA	PI05	Ed. 2	Rev. 00
	GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE		30/09/2024	
			Pagina 5 di 7	

Il **terzo obiettivo** è applicare quanto imparato da questa analisi per impedire in modo sistematico problematiche future o per ottenere di nuovo risultati positivi.

Alla base di un'efficace analisi delle cause profonde vi sono alcuni principi chiave; questi non solo contribuiscono alla qualità dell'analisi, ma aiutano a creare fiducia e ottenere l'approvazione delle parti interessate:

1. punta a risolvere e trovare una soluzione per le cause profonde, non per i soli effetti;
2. non ignorare l'importanza di trattare gli effetti per una soluzione a breve termine;
3. considera il fatto che possono esserci, e spesso ci sono, più cause profonde;
4. concentrati sul COME e sul PERCHÉ si è verificato un evento, non sul CHI ne è responsabile;
5. adotta un approccio metodico e trova le prove concrete della relazione di causa-effetto per avere una conferma delle cause profonde rilevate;
6. fornisci informazioni sufficienti per dare forma a un percorso di azioni correttive;
7. valuta come evitare l'insorgenza (o il ripetersi) di una causa profonda in futuro.

Come risulta chiaro da questi principi, quando analizziamo le problematiche e le cause profonde, è importante



adottare un approccio onnicomprensivo e olistico. Oltre a scoprire la causa profonda, dobbiamo fare in modo di raccogliere dati contestuali e informazioni sufficienti per intraprendere un'azione correttiva o prendere una decisione.

Una delle tecniche più seguite, e anche quella utilizzata da SIRIO S.R.L. per effettuare un'analisi delle cause profonde è il metodo dei 5 Perché. L'opinione diffusa è che siano sufficienti circa cinque PERCHÉ per identificare le principali cause profonde, ma potrebbero volercene un po' di meno o molti di più. Il

**metodo dei 5 Perché** ci permette di non fare supposizioni. Man mano che aumentano le domande, le risposte dettagliate diventano sempre più chiare e concise. In teoria, l'ultimo PERCHÉ porta a identificare una lacuna nel processo, che quindi può essere corretta.

### 5.2.2 Attuazione del Trattamento delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive

Dall'analisi delle cause è possibile stabilire come trattare la non conformità rilevata: sul modulo **MPI05-01 Registro NC e AC** si riporta la descrizione del trattamento e la data prevista per la chiusura della NC.


Effettuato il trattamento la funzione incaricata ne dà comunicazione a RSI fornendo le evidenze a supporto: all'approssimarsi della scadenza concordata, RSI si adopera per verificare lo stato di avanzamento del trattamento.

Oltre al trattamento per la chiusura immediata della NC, dall'analisi delle cause può emergere la necessità di aprire un'azione correttiva, per eliminare la causa della non conformità. Inoltre, se ritenuto opportuno, si individuano anche eventuali azioni (preventive) che evitino il ripetersi delle non conformità.

RSI riporta sul **Mod. MPI05-01 Registro NC e AC** la descrizione dell'azione correttiva da attuare, il responsabile dell'attuazione, la data di chiusura dell'azione correttiva.

Il Personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva comunica a RSI l'esecuzione dei provvedimenti: all'approssimarsi della scadenza concordata, RSI si adopera per verificare la corretta attuazione secondo le modalità previste e la verifica dell'efficacia (par. 5.2.3), registrando la relativa data di chiusura sul **Mod. MPI05-01 Registro NC e AC**.

Qualora non fosse possibile rispettare i tempi previsti, si procede ad una ripianificazione e la Funzione responsabile dell'azione di miglioramento, motivando adeguatamente la richiesta, concorda con il RSI la nuova data di attuazione e, se necessario, diverse modalità operative.

	PROCEDURA INTEGRATA	PI05	Ed. 2	Rev. 00
	GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE		30/09/2024	
			Pagina 6 di 7	

### 5.2.3 Verifica dell'efficacia dell'azione Correttiva

Attuate le azioni correttive, il RSI e la Funzione responsabile dell'azione di miglioramento stabiliscono tempi e modalità per verificare la loro efficacia, ossia se hanno effettivamente rimosso le cause che le hanno rese necessarie, come riportato sul modulo **Mod. MPI05-01 Registro NC e AC**.

Le modalità di verifica possono essere:

- Audit interni,
- Analisi Contesto/Rischi
- Analisi Processi/Attività, interessata all'azione di miglioramento,
- Domande al Personale coinvolto nell'attuazione dell'azione di miglioramento,
- Riesame della Direzione,
- altre modalità individuate in base alla specifica o particolare azione di miglioramento intrapresa.

Conseguentemente, il RSI registra l'esito sul modulo **Mod. MPI05-01 Registro NC e AC**. In caso di riesame negativo, il RSI e la Funzione responsabile dell'azione di miglioramento valutano le azioni del caso. Quando l'esito di un'azione correttiva determini la necessità di eseguire modifiche alla documentazione del Sistema di Gestione Qualità, esse vengono eseguite e documentate secondo le modalità previste dalla **PI01 - Gestione della documentazione**.

### 5.2.4 Segnalazioni, reclami abusi e molestie

Il personale aziendale può presentare un reclamo o una segnalazione per sopruso, discriminazione o criticità di sicurezza sul lavoro, secondo le seguenti modalità:

- ✓ Segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Comitato Guida o Social Performance Team o ai rappresentanti di impianto;
- ✓ Documentare la segnalazione utilizzando il modulo **MS-Segnalazione** (reperibile online all'indirizzo [ww.sirioservizi.it](http://ww.sirioservizi.it) o presso le sedi aziendali) o su foglio bianco (riportando l'oggetto della segnalazione).

Le segnalazioni, in forma aperta o anonima, sono inviate all'attenzione del Comitato Guida:


- all'indirizzo e-mail [comitatopdg@sirioservizi.it](mailto:comitatopdg@sirioservizi.it)
- in busta chiusa, per posta ordinaria, all'indirizzo della sede legale dell'organizzazione all'attenzione del Comitato Guida all'indirizzo: Via T. Barone n°15, 80040Cerca (NA).

Il Comitato Guida controlla periodicamente (*indicativamente ogni mese*) il contenuto della cassetta interna o della posta. Tutti i reclami/NC vengono riportati nel modulo MPI05-01 Registro NC e AC.

Anche il reclamo ricevuto in forma verbale dal CG deve essere riportato in questo elenco dal **Responsabile dei lavoratori per la Responsabilità Sociale** e discusso in fase di riunione periodica del CG. In tale sede, il CG procede alla classificazione ed alla registrazione del tipo di reclamo che può essere per:

- Situazioni di sopruso;
- Discriminazione o molestia;
- Criticità;
- Situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro;
- Spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale.

In questa fase il CG identifica il trattamento da applicare al reclamo, allegando, nel caso vi sia una Non Conformità, il modulo di Non Conformità, con indicate le eventuali azioni correttive da intraprendere, adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni Non-Conformità.

	PROCEDURA INTEGRATA	PI05	Ed. 2	Rev. 00
	GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE		30/09/2024	
			Pagina 7 di 7	

Alla **risoluzione del reclamo**, l'CG annota nel registro dei reclami l'avvenuta soluzione e provvede a dare risposta ai reclami entro 1 settimana dalla presentazione della Segnalazione/Reclamo. È riconosciuto il diritto di qualsiasi segnalante di rimanere anonimo.

Nel caso in cui le precedenti modalità non soddisfino le esigenze di rappresentanza, riservatezza e tutela del mittente, il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati ai seguenti soggetti:

Ente di Certificazione SI CERT S.A.G.L. Sede Italia Strada Statale 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA) Telephone: 800.98.38.73 email: reclamisa8000@sicert.net	Per segnalazioni in materia di SA8000
Ente di accreditamento SAAS Social Accountability Accreditation Services 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 - USA Telephone: +1 – (212) -391-2106 e-mail: saas@saasaccreditation.org	Per segnalazioni in materia di SA8000
Ente di Certificazione IMQ Via Quintiliano 43, 20138 Milano Italia Tel.02 50731 Indirizzo web: <a href="https://www.imq.it/it/segnalazione-problema">https://www.imq.it/it/segnalazione-problema</a>	Per segnalazioni in materia di parità di genere

### 5.3 Notificazione all'Esterno delle Non Conformità e Conservazione della documentazione

Per tutte le non conformità che coinvolgono i Fornitori aziendali, la Direzione con il RSI e l'Amministrazione notificano loro la non conformità e la decisione adottata, secondo le modalità ritenute più adeguate, raccomandandosi nel futuro una maggiore attenzione e professionalità. Inoltre, se vi sono le condizioni, la Direzione e l'Amministrazione richiedono un deprezzamento del prodotto/servizio non conforme oppure ribaltano al Fornitore gli eventuali costi sostenuti per la relativa correzione. Infine, il RSI registra la non conformità rilevata sul **Registro Fornitori**.

Per tutte le non conformità che coinvolgono il Cliente o perché riferite a prodotti di sua proprietà o perché si rende necessario sottoporre la risoluzione stabilita alla sua concessione, la Direzione con il RSI valutano le modalità operative di notifica più adeguate al Cliente e alle circostanze stesse. Tale risoluzione non viene attuata fintantoché il Cliente non abbia concesso la propria autorizzazione. Se il Cliente propone una propria risoluzione, la Direzione con il RSI si interfacciano con il Cliente affinché si possa congiuntamente valutare la migliore risoluzione alla non conformità riscontrata.

Le non conformità rilevate e tutta la documentazione ad esse riferita vengono conservate da RSI secondo le modalità previste dalla **PI01 - Gestione della documentazione**. Inoltre, prima di ogni riesame del Sistema di Gestione, il RSI elabora una sintesi sulle non conformità riscontrate, delle azioni di miglioramento attuate e sul relativo stato al fine di valutare la loro efficacia.

## 6 ALLEGATI

Mod. MPI05-01 Registro NC, RECLAMI, SEGNALAZIONI e AC

Mod. MS-Modulo Segnalazione