

Approvata da DG:



Data Approvazione: 18/11/2022

### SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di :

definire le responsabilità e le modalità per la gestione delle non conformità rilevate in qualunque fase dei processi inerenti alla norma SA8000:2014.

Assicurare la conformità dei requisiti qui di seguito elencati:

- ✓ l'identificazione della NC;
- ✓ la notifica della NC rilevata ai responsabili coinvolti;
- ✓ la valutazione e definizione delle azioni da intraprendere per il trattamento delle NC;
- ✓ il ricontrollo delle azioni sottoposte a trattamento;
- ✓ la registrazione delle NC riscontrate, delle azioni di trattamento decise e dell'efficacia dei risultati.

### CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica nella gestione delle NC riscontrate:

- 1) sul personale operante per l'azienda;
- 2) sui rapporti con il cliente inclusi i reclami
- 3) sulle segnalazioni esterne (sub appaltatori, fornitori ecc....)
- 4) in sede di Audit interni e/o esterni
- 5) Su tutti gli aspetti del Sistema di gestione SA8000

### MODALITÀ OPERATIVE

#### Definizioni

**Non conformità di sistema o di processo:** situazione o comportamento che si discosta da quanto previsto da procedure o istruzioni del SG, nonché anomalie riscontrate

- sul rispetto della politica per la Responsabilità sociale;
- sul rispetto del Codice Etico
- sulle procedure del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (Lavoro infantile, Lavoro obbligato, Salute e Sicurezza sul Lavoro ecc....);
- sulle normative e leggi vigenti applicabili;
- in sede di Audit interni e/o esterni;
- per segnalazioni interne/esterne.

**Azione correttiva:** azione intrapresa per eliminare le cause esistenti di non conformità e di esiti negativi di controlli effettuati, al fine di prevenirne il ripetersi.

**Trattamento:** azione atta a ripristinare una condizione accettabile a seguito di una NC ed analisi della NC stessa senza che da tale analisi si evinca la necessità di AC.

#### Non conformità di sistema o sui processi

L'identificazione della situazione non conforme parte dalla constatazione di un'anomalia rispetto al regolare svolgimento delle attività di propria pertinenza in osservanza di specifiche procedure e requisiti del SGRS.

Tali non conformità possono essere rilevate tanto durante il normale svolgimento dell'attività da parte dei RF o SPT, quanto durante gli audit.

In ogni caso chiunque individui una non conformità di sistema o di processo verificatasi a seguito delle situazioni descritte o di altre possibili cause, deve avvisare un componente del SPT.

Lo stesso convocherà una riunione del SPT per l'analisi e la compilazione del **M 10.1.1 Rilevazione non conformità** (se applicabile) al fine della definizione e della gestione della NC.

#### **Gestione delle non conformità**

Una volta rilevata e registrata la non conformità è compito del SPT provvedere alla:

- a) definizione dell'entità e gravità del problema;
- b) individuazione delle possibili cause;
- c) definizione delle eventuali soluzioni operative e/o gestionali e attribuzione delle responsabilità;
- d) suggerimento di eventuali azioni correttive e/o preventive.

La proposta di azione correttiva/ preventiva avviene nel caso in cui il trattamento immediato non risulti sufficiente e l'analisi delle cause evidenzia la necessità di ulteriori provvedimenti o la gravità della situazione lo richiama. La decisione spetta in via definitiva a SPT.

Nel caso in cui il SPT valuti non necessaria l'apertura di un'azione correttiva o preventiva, verrà siglata la relativa voce sul **M 10.1.1 Rilevazione non conformità**.

Ogni non conformità viene esaminata sul momento dell'accadimento per la gestione, mentre l'attuazione e l'efficacia del trattamento e/o delle azioni correttive o preventive vengono verificate al momento degli Audit e del Riesame del Sistema.

#### **Segnalazioni**

L'organizzazione prende in considerazione sia reclami scritti (anche anonimi) che reclami di natura verbale da parte delle parti interessate.

Qualora le segnalazioni pervengano in forma verbale vengono registrati con la modulistica prevista dalla presente procedura.

I reclami scritti che pervengono al SPT sono identificati e opportunamente conservati dallo stesso insieme alla modulistica di gestione delle NC.

SPT individua le azioni più opportune di gestione delle segnalazioni.

A seguito di una segnalazione pervenuta in forma scritta, SPT ha la responsabilità della gestione della stessa.

#### **Azioni correttive**

L'individuazione/ proposta di un'azione correttiva/ preventiva da parte del SPT deriva dalla constatazione che il trattamento della relativa non conformità riscontrata non si può risolvere con azioni semplici o di modesto impatto sul sistema di gestione aziendale.

Le non conformità cui le azioni correttive/ preventive si riferiscono possono derivare da:

- segnalazioni interne/esterne;
- esiti della conduzione di specifiche procedure di audit;
- richiesta di modifica documenti;
- avvenuti mutamenti a livello legislativo;
- riesame del Sistema.

Ogni azione correttiva proposta dal SPT è documentata dal **M 10.2.1 Azioni correttive** e deve chiaramente indicare:

- la data ed il riferimento alla NC di pertinenza;
- la descrizione delle azioni previste;
- il responsabile designato dell'attuazione;
- la scadenza prevista per l'attuazione.

La gravità/ priorità dell'azione sarà proporzionale alla gravità della NC da cui è scaturita e dall'importanza che il SPT vorrà attribuirle ai fini della prevenzione in azienda.

Prima dell'avvio le azioni correttive/ preventive sono soggette ad approvazione da parte del SPT.

Dopo la sua attuazione ogni azione deve prevedere la verifica della sua efficacia, condotta direttamente dal SPT.

**DOCUMENTI RICHIAMATI**

M 10.1.1 Rilevazione non conformità

M 10.1.1 Registro delle NC

M 10.2.1 Azioni correttive