

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI E MANCATI INFORTUNI” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 1 di 11
---	---	---

Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive infortuni e mancati infortuni e gestione anonima dei reclami e dei suggerimenti

Responsabile	Nome	Firma	Data
Emesso e Verificato da RSGI	DEL GRECO ADELAIDE		01/07/2023
Approvato da Amministratore	MARTINELLI MASSIMO		01/07/2023

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 2 di 11
---	--	---

INDICE

1. Scopo e Applicabilità
2. Istruzioni Operative
3. Modalità
4. Registrazioni delle non conformità
5. Registrazioni delle azioni correttive
6. Registrazioni delle azioni preventive
7. Allegati

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 3 di 11
---	--	---

1. Scopo e Applicabilità

Scopo della presente procedura è

- definire compiti e responsabilità nelle attività di identificazione, classificazione, valutazione e trattamento delle NC, riscontrate nei processi aziendali, nella corretta applicazione delle Azioni Correttive, e nel controllo della loro efficacia nel tempo.
- definire le modalità per la presentazione (anche direttamente all'ente di certificazione che ha rilasciato l'attestazione di conformità del sistema) in forma anonima di suggerimenti, reclami e ricorsi da parte di ciascuna delle funzioni operanti in / per conto di GEA SRL;
- definire le modalità per presentare (anche direttamente all'ente di certificazione che ha rilasciato l'attestazione di conformità del sistema) in forma anonima suggerimenti, reclami e ricorsi da parte di Clienti, Fornitori, Istituzioni, Consumatori finali dei servizi erogati, altri Interlocutori (sostenitori della tutela ambientale, sindacalisti, ecc.);

L'attività di gestione delle non conformità ha principalmente questi obiettivi:

- prendere sistematicamente decisioni in merito a servizi erogati non conformi;
- assicurare che i servizi approvvigionati ed i servizi erogati non conformi ai requisiti della cooperativa e del cliente, siano identificati e tenuti sotto controllo;
- intraprendere azioni per mitigare eventuali conseguenze derivanti non conformità;
- identificare ed eliminare le cause di non conformità in modo da evitare la ripetitività di tali situazioni.

In altri termini le non conformità devono essere considerati come un'informazione sulla situazione operativa dell'Organizzazione e quindi occorre:

- prestarvi la dovuta attenzione;
- valutarla in tutti i suoi aspetti;
- analizzarla per capire le cause che l'hanno originata;
- usarla per attivare processi di miglioramento aziendali.

Il ripetersi delle non conformità sono, in generale, una disfunzione aziendale che rappresentano costi e che rallentano o compromettono il regolare svolgimento delle attività.

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 4 di 11
---	--	---

Un ulteriore scopo della presente procedura è quello di migliorare il sistema di gestione e prevenire il ripetersi delle non conformità. Sono riportate di seguito le modalità con le quali l'Organizzazione investiga, analizza, elimina, valuta e documenta le condizioni avverse alla sicurezza e salute, mediante l'adozione di idonee azioni correttive/preventive.

La procedura si applica alla gestione delle non conformità rilevate:

- nel corso dei rapporti con i fornitori, in fase di accettazione dei materiali, attrezzature e servizi;
- nel corso delle normali attività di cantiere;
- durante le verifiche ispettive interne ed esterne;
- a seguito di segnalazioni esterne;
- per inosservanza di controlli e/o verifiche previsti.

2. Istruzioni Operative

Nessuna Istruzione Operativa applicabile.

3. Modalità

La gestione delle non conformità (NC) consiste nelle seguenti attività:

- Identificazione;
- Segregazione;
- Esame delle cause delle non conformità;
- Decisione sul trattamento;
- Verifica del trattamento;
- Documentazione del processo decisionale e di attuazione della decisione;
- Analisi della sistematicità delle non conformità.

Si riporta una breve descrizione di alcune delle suddette attività:

- **IDENTIFICAZIONE:** è l'azione mediante la quale vengono resi evidente le non conformità, distinguendo il servizio non conforme da quello conforme;

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 5 di 11
---	--	---

- **SEGREGAZIONE:** è l'azione mediante la quale il servizio non conforme viene separato da quello conforme, onde evitarne l'involontario utilizzo;
- **ANALISI DELLE CAUSE:** azione mediante la quale le non conformità vengono analizzate al fine di stabilirne la causa all'origine;
- **TRATTAMENTO:** è l'azione mediante la quale le non conformità in esame vengono rimosse, ristabilendo la situazione di conformità.

Le non conformità possono essere di diversa tipologia:

- 1. Fornitore**
- 2. Attività di cantiere**
- 3. Esterno**
- 4. Sistema**
- 5. Infortunio**
- 6. Incidente**
- 7. Quasi incidente**
- 8. Comunicazioni dalle parti interessate – gestione reclami**

Non conformità in fase di accettazione materiali in ingresso (Fornitore, Consulente, ecc)

Le non conformità in fase di accettazione dei materiali e attrezzature, sono dovute all'esito negativo dei controlli quantitativi e qualitativi sui materiali e sulle attrezzature.

Tali non conformità sono segnalate dal capo cantiere.

La funzione che rileva la non conformità la segnala per iscritto ad RSGI mediante la compilazione del “ Rapporto di non conformità’, azioni correttive e preventive ” (Allegato B)

Non conformità durante l'attività di cantiere

Tali non conformità si presentano durante le normali attività di cantiere e possono essere rilevate da tutto il personale presente nell'unità produttiva. In questi casi tali

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 6 di 11
---	--	---

funzioni la segnalano al RSGI mediante la compilazione del “ Rapporto di non conformità, azioni correttive e preventive ” (Allegato B).

Non conformità rilevate dal committente/cliente/funzione interessata, reclamo (Esterno)

Tali non conformità si presentano dopo o durante l'erogazione del servizio al committente/cliente/funzione interessata. Le non conformità rilevate dal cliente possono essere segnalate a qualsiasi funzione presente in azienda e possono riguardare il servizio erogato o la salute e sicurezza delle persone.

Le non conformità rilevate dal cliente, hanno un'importanza primaria nell'identificazione di non conformità di processo o di sistema non rilevate dalle figure responsabili. Il trattamento dei reclami, prevede che le figure che ne ricevono comunicazione abbiano cura di rimuovere tempestivamente le cause degli stessi, quando possibile, ed aprire una non conformità.

La figura che riceve comunicazione di un reclamo ha cura di compilare il “ Rapporto di non conformità, azioni correttive e preventive ” (Allegato B) e di segnalarlo ad RSGI, che analizzerà le cause ed attiverà le opportune azioni, dando poi disposizioni affinché la soluzione del problema sia sollecitamente comunicata, tramite lettera, a chi ha inoltrato il reclamo; A deve essere messo al corrente della segnalazione e successiva gestione dei reclami.

RSGI ha cura di tenere traccia di tutti reclami e le segnalazioni pervenute, sottoforma di moduli, per poter monitorare i tempi e l'efficacia dei trattamenti adottati per la loro risoluzione.

Non conformità di Sistema (Sistema)

Le non conformità di Sistema, scaturiscono dall'attività interna di sorveglianza e dall'attività di conduzione delle verifiche ispettive interne, secondo la procedura per la gestione delle verifiche ispettive interne; inoltre, possono scaturire da qualsiasi segnalazione interna/esterna di non rispetto di regolamenti e norme cogenti e dei requisiti delle norme di riferimento.

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 7 di 11
---	--	---

A fronte di una non conformità di sistema, la funzione che la rileva compila il rapporto di non conformità e richiede l'azione correttiva. Il modulo viene poi inviato al RSGI, che ha la responsabilità di gestire l'azione correttiva come esposto nella procedura per il trattamento delle azioni correttive.

In questo caso il responsabile del trattamento della NC è RSGI.

Infortunati, Incidente e Quasi incidente

Una non conformità dovuta a infortuni, incidenti o quasi incidenti è qualunque evidenza di discostamento più o meno grave dagli standard di Sicurezza e di Salute prefissati in programmi, procedure, politica, obiettivi, norme e prescrizioni di leggi e regolamenti applicabili. Prima, viene valutato un intervento al momento del riscontro dell'anomalia per risolvere la non conformità. Se possibile, le funzioni interessate dalla non conformità intervengono per annullarle o per limitarne le eventuali conseguenze.

Se la non conformità si configura come emergenza, si deve attuare quanto stabilito nel Piano di Emergenza. Le funzioni interessate comunicano al RSGI (tramite l'All_B Rapporto di non conformità) le seguenti informazioni:

- dati riscontrati sull'anomalia;
- effetti sulla sicurezza e la salute
- gli interventi che sono stati effettuati nell'immediato.

Il RSGI in base alla valutazione decide con i responsabili delle funzioni interessate le azioni correttive eventualmente da intraprendere.

4. Registrazioni delle non conformità

Ogni volta che si verifica una delle situazioni descritte nei paragrafi precedenti, chi rileva la NC deve compilare il “ Rapporto di non conformità, azioni correttive e preventive ” (Allegato B); deve quindi indicare, oltre la data e la propria funzione, la tipologia e l'ambito, la descrizione, la causa e la documentazione di riferimento della situazione non conforme; sarà poi la funzione indicata nel rapporto a suggerire un trattamento, ovvero una soluzione immediata della NC, con la relativa data di scadenza, vale a dire entro quando dovrà essere attuato il trattamento indicato. Il rapporto di Non Conformità viene così conservato dalla funzione coinvolta nel trattamento, finché non viene chiusa. La copia viene poi inviata ad

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 8 di 11
---	--	---

RSGI che effettua una verifica del trattamento e che decide, se aprire una successiva AC conservando il rapporto nell'apposito archivio presso il suo ufficio.

Quando RSGI riceve copia di un rapporto di NC riferito ad una delle situazioni descritte precedentemente, provvede ad aggiornare il Registro delle non conformità, azioni correttive e preventive (Allegato A); quest'ultimo permette di riportare inizialmente la data di apertura e la numerazione delle NC/AC/AP; la tipologia (fornitore, processo, esterno, sistema,) è da indicare solo nel caso in cui si tratti di NC. Il campo successivo riguarda la verifica del trattamento, ovvero la data e l'esito dell'azione immediata che si è intrapresa. La data della verifica del trattamento, con esito positivo, rappresenta per la NC la data di chiusura. Viene poi riportata la data di chiusura dell'AP o dell'eventuale AC; se a seguito di una NC viene aperta un'AC, quest'ultima verrà segnalata sullo stesso rigo in cui è stata segnalata la NC, e riporterà lo stesso numero. Infine si riporta la data e l'esito della verifica dell'efficacia a seguito dell'azione correttiva o preventiva intrapresa.

Periodicamente RSGI insieme a A si accertano dello stato di avanzamento della chiusura delle NC.

È sempre responsabilità di RSGI, effettuare con frequenza almeno annuale un'analisi delle non conformità e della loro risoluzione, al fine di evidenziare eventuali tendenze negative o andamenti qualitativi anomali.

L'analisi delle non conformità ha anche funzione preventiva, in quanto sensibilizza il personale ai problemi qualitativi e di sicurezza, offre precedenti sull'esempio dei quali decidere le azioni da intraprendere per evitare la ripetizione di NC analoghe ed evidenzia le aree sulle quali intervenire preventivamente.

L'attività di analisi comporta l'elaborazione delle informazioni attraverso strumenti statistici. I risultati delle analisi costituiscono oggetto di Riesame della Direzione al fine di implementare azioni correttive/preventive ed avviare processi di miglioramento del sistema qualità, nonché di informare A circa le non conformità più gravi e/o ricorrenti.

5. Comunicazioni dalle parti interessate – gestione dei reclami SA8000

La GEA SRL ha definito specifiche modalità per assicurare:

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 9 di 11
---	--	---

- a) che a nessun lavoratore sia preclusa la possibilità di presentare reclami e suggerimenti, anche in forma anonima quando il proponente lo desidera;
- b) sia assicurata la non discriminazione del dipendente che ha esposto il reclamo;
- c) sia noto a tutte le parti interessate il sistema approvato per interagire, anche nell'anonimato, con la Direzione Aziendale o con l'Organismo di Certificazione che ha rilasciato parere positivo alla certificazione SA 8000;
- d) il messaggio affidato a tali canali possa giungere – e in breve tempo – nelle mani del destinatario/i indicato/i;
- e) l'interesse a interagire con la Direzione o con l'Organismo di Certificazione sia mantenuto vivo nel tempo.

A tale scopo tutto il personale della GEA Srl è stato informato e formato sui contenuti della norma SA 8000, sulla Politica aziendale adottata dall'Azienda, sulla possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni inerenti i principi elencati all'interno della Politica SA 8000.

I reclami e/o segnalazioni dei dipendenti possono essere inoltrati utilizzando l'apposito modulo “NC-reclami SA8000” o anche in forma libera e possono essere anonimi o sottoscritti.

Tali moduli potranno essere trasmessi a:

GEA Srl Rappresentante dei Lavoratori SA8000	rlsa8000@geaecologia.it
SI CERT SIGL Organismo di Certificazione SA8000	reclamisa8000@sicert.net
SAI/SAAS - Social Accountability Accreditation Service Ente di Accreditamento degli Enti di Certificazione	saas@saasaccreditation.org

In alternativa la segnalazione può essere effettuata attraverso la compilazione della scheda allegata, e consegnata al RLSA8000 o, se anonima, inviata via posta all'indirizzo

RLSA8000
c/o GEA Srl
Strada Statale 82, km 38
67050 San Vincenzo Valle Roveto (AQ)

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 10 di 11
---	--	--

Tutti i reclami, suggerimenti, esposti, ricorsi pervenuti in forma cartacea o informatica sono opportunamente archiviati in ordine cronologico ed analizzati dal SPT che redige uno specifico verbale in cui indica anche gli approfondimenti effettuati, il trattamento da attuare ed ogni eventuale azione correttiva/di miglioramento da attuare.

È responsabilità del SPT rispondere al segnalante (se non anonimo) comunicando il risultato dell'istruttoria e le azioni messe in campo per recepire la segnalazione o sanare la NC.

Il riepilogo delle segnalazioni e NC ricevute sarà poi presentato alla Direzione in occasione del riesame annuale.

La direzione si impegna a non attuare alcuna ritorsione su chiunque segnali un qualunque evento, atto o comportamento che ritenga non conforme ai requisiti SA8000 espressi nella politica integrata. Non sono quindi ammessi sanzioni, sospensioni, cambi mansione o ogni altro comportamento a carico del segnalante.

6. RegISTRAZIONI delle azioni correttive

Le azioni correttive riguardano l'insieme delle attività svolte per eliminare le cause di effettive non conformità. Le suddette cause devono essere prontamente identificate e documentate, per intraprendere un'azione correttiva atta ad impedirne la ripetizione.

RSGL in accordo con le funzioni interessate dovrà esaminare preliminarmente, in ogni caso, i possibili effetti di un'azione correttiva o di un'azione preventiva, alla luce dei rischi che possono verificarsi.

Le attività relative alla gestione delle azioni correttive sono quelle indicate di seguito:

- osservazione delle condizioni avverse alla qualità e sicurezza;
- richiesta dell'azione correttiva/preventiva;
- scelta delle azioni correttive/preventive;
- attuazione e implementazione delle azioni correttive/preventive;
- chiusura dell'azione correttiva/preventiva;
- verifica dell'efficacia dell'azione correttiva/preventiva.

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 11 di 11
---	--	--

La richiesta di azioni correttive viene avanzata da RSGI nei seguenti casi:

- quando il trattamento delle non conformità non è servito a risolverle;
- quando RSGI esegue l'analisi delle non conformità ed individuano che ve ne sono alcune ripetitive;
- quando si renda necessario per rispondere ad un reclamo o a comunicazioni provenienti dall'esterno.

La gestione delle azioni correttive richiede l'analisi accurata delle cause che hanno generato le non conformità: in questa attività devono essere coinvolte tutte le funzioni che possono dare il loro contributo.

A ciò segue l'individuazione delle modalità, tempi e responsabilità per la rimozione della causa delle non conformità.

È responsabilità di RSGI verificare l'attuazione dell'AC e verificarne l'efficacia; in caso di esito negativo sarà necessario richiedere una nuova azione correttiva.

7. Registrazioni delle azioni preventive

Le azioni preventive vengono attuate quando si identifica una potenziale causa di non conformità e vengono rilevate tramite le seguenti fonti di informazione:

- risultati di verifiche ispettive;
- registrazioni del Sistema di gestione;
- analisi dei dati;
- comunicazioni interne ed esterne.

La prassi necessaria per affrontare i problemi che richiedono azioni preventive si svolge attraverso le seguenti fasi:

- raccolta ed analisi dei dati;
- ricerca delle possibili cause;
- definizione delle relazioni causa-effetto.

	PROCEDURA “GESTIONE NC AC AP INFORTUNI, MANCATI INFORTUNI E SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” PRO16	Revisione: 3 Data: 30/09/2023 Pagina 12 di 11
---	--	--

Dopo che le relazioni causa-effetto sono state stabilite, si procede all'avviamento delle azioni preventive opportune mediante la compilazione dell'apposito Rapporto dove si annotano anche gli eventuali controlli effettuati per assicurare l'efficacia delle azioni ed il relativo esito.

Durante il riesame della Direzione vengono esaminate le informazioni attinenti alle azioni intraprese.

8. Allegati

Allegato B: Rapporto di non conformità, azioni correttive e preventive.

Modulo reclami SA8000