 VIPA Impianti	Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale	File: P03
SA8000	Gestione Non Conformità, reclami ed azioni correttive/preventive	Rev. 0 del 04.09.2024 Pag 1 di 3

SCOPO

La presente procedura indica:

- come trattare eventuali suggerimenti interni di miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e/o di reclami per Non Conformità rilevate da lavoratori e collaboratori, o altri stakeholders,
- come gestire le Non Conformità ed analizzarne le cause,
- come individuare se necessario le opportune Azioni Correttive e Azioni Preventive per correggere il Sistema implementato.

APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le Non Conformità (NC) segnalate, ai reclami o suggerimenti afferenti all'applicazione della norma SA 8000 e relative modalità di segnalazione, e a tutte le Azioni Correttive (AC) e Preventive (AP) attivate.

RESPONSABILITÀ

VIPA IMPIANTI SRL individua nella Direzione il responsabile della procedura. Tuttavia per la gestione concreta e la risoluzione dei reclami, delle segnalazioni di Non Conformità allo Standard SA 8000 e/o di suggerimenti, la Direzione è coadiuvata dal SPT cui resta l'incarico di monitoraggio e controllo circa la corretta applicazione della presente procedura.

ATTIVITÀ

Gestione Non Conformità

Cosa si intende per NON CONFORMITÀ?


Le Non Conformità sono tutte quelle problematiche riscontrate sulle attività di Gestione del Sistema per la Responsabilità sociale. Esse derivano da una disapplicazione della norma, di una o più procedure, dalla mancanza dei controlli periodici, dalla mancata definizione di ruoli e responsabilità. Possono emergere durante le verifiche ispettive interne o durante gli Audit di Certificazione o di mantenimento condotti dall'Organismo di Certificazione. Le Non Conformità devono essere registrate su apposito registro NC

Il compito della registrazione delle non conformità spetta al SPT. In caso di NC, il SPT avvia la seguente procedura:

- Analisi delle cause della non conformità, se necessario coinvolgendo le funzioni interessate
- Individuazione del rimedio da intraprendere
- Registrazione del rimedio sul SA 8000 2014 su modulo Chiusura NC
- Scelta della figura responsabile della gestione dell'azione di rimedio programmata
- Svolgimento dell'azione di rimedio
- Valutazione dell'azione di rimedio
- Registrazione dell'esito dell'azione di rimedio

SPT valuta l'opportunità di attivare un'Azione Correttiva o Preventiva (rif. punti seguenti).

Gestione Suggerimenti/Reclami

 VIP Impianti	Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale	File: P03
SA8000	Gestione Non Conformità, reclami ed azioni correttive/preventive	Rev. 0 del 04.09.2024 Pag 2 di 3

Quali sono le segnalazioni che occorre registrare?

- Segnalazione di un problema di clima aziendale o sicurezza sul lavoro da parte di un dipendente o altro collaboratore al RL SA 8000 o al RLS
- Contestazioni da parte di un Cliente in merito ad inefficienze riscontrate e riconducibili alla disapplicazione della norma SA 8000 e relative procedure
- Segnalazioni di disapplicazione della norma SA 8000 da parte di ONLUS, associazioni di cittadini, organizzazioni sindacali riferite all'azienda o ai suoi fornitori

Come possono essere segnalati i reclami interni?

- Attraverso il contatto diretto con il Rappresentante sindacale e dei Lavoratori SA 8000 o, compilando l'apposito Modulo, al relativo indirizzo di posta elettronica responsabile.hr@vipaimpianisrl.com
- Depositando un reclamo scritto, compilando l'apposito Modulo, all'interno dell'apposita cassetta dei reclami ubicata presso la sede operativa
- In fase di intervista durante gli Audit interni
- In fase di intervista durante gli Audit esterni condotti dall'OdC terzo ed imparziale

Come possono essere segnalati i reclami esterni?

- Attraverso il contatto email, compilando l'apposito Modulo, alla Direzione SA 8000 2014 responsabile.hr@vipaimpianisrl.com


Il compito della registrazione delle segnalazioni spetta al SPT che provvede alla registrazione sul Modulo NC SA 8000 2014. È responsabilità della Direzione valutare il contenuto della segnalazione e di informarne le funzioni interessate.

Se il reclamo / suggerimento è di provenienza INTERNA, il SPT verifica la veridicità dell'argomento.

1. Se è riscontrata una non attendibilità della segnalazione viene disposta una comunicazione in bacheca di carattere generico, oppure l'esito può essere comunicato direttamente all'interessato.
2. Se il reclamo o il suggerimento risultasse fondato, si attiva la seguente procedura:
 - Analisi del reclamo / suggerimento
 - Individuazione del rimedio
 - Registrazione del rimedio sul SA 8000 2014 Modulo di Chiusura NC
 - Comunicazione del rimedio in bacheca
 - Comunicazione del rimedio al diretto interessato
 - Indicazione del personale responsabile della gestione dell'azione di rimedio programmata
 - Svolgimento dell'azione di rimedio
 - Valutazione dell'azione di rimedio
 - Registrazione dell'esito dell'azione di rimedio
3. Il SPT valuta l'opportunità di attivare un'azione correttiva o preventiva

Gestione Azioni Correttive

Cosa si intende per AZIONE CORRETTIVA?

 VIP Impianti	Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale	File: P03
SA8000	Gestione Non Conformità, reclami ed azioni correttive/preventive	Rev. 0 del 04.09.2024 Pag 3 di 3

L’AZIONE CORRETTIVA è quanto viene messo in atto al fine di eliminare le cause che hanno determinato un reclamo o una non conformità ed evitarne la riproposizione.

Le azioni correttive vengono registrate sul SA 8000 2014 Modulo AC/AP. Il compito della registrazione delle azioni correttive spetta al SPT.

Per le azioni correttive si attiva la seguente procedura:

- Analisi delle cause della NC o del reclamo, se necessario coinvolgendo le funzioni interessate
- Individuazione dell’azione correttiva da intraprendere
- Registrazione del rimedio sul SA 8000 2014 Modulo Chiusura NC
- Scelta della figura responsabile della gestione dell’azione correttiva programmata
- Applicazione dell’azione correttiva
- Valutazione dell’efficacia dell’azione svolta
- Registrazione dell’esito se andata a buon fine, altrimenti occorre ripetere l’iter indicato.

Gestione Azioni Preventive

Cosa si intende per AZIONE PREVENTIVA?

L’AZIONE PREVENTIVA è quanto viene messo in atto per limitare il verificarsi di non conformità rispetto alla corretta applicazione della norma SA 8000 o per prevenire reclami ed altre segnalazioni negative.

L’AZIONE PREVENTIVA per essere attivata necessita delle stesse fonti informative funzionali all’applicazione dell’azione correttiva (suggerimenti, esperienza personale dei dipendenti, piccoli problemi quotidiani, etc.).

Si aggiungono tutte quelle informazioni inerenti situazioni aziendali non necessariamente critiche, ma che, se trascurate, potrebbero a medio-lungo termine innescare potenziali reclami o non conformità. Oppure cambiamenti strutturali che possano avere effetti sul clima aziendale o sulla sicurezza sul lavoro. Oppure modificazioni nell’ambiente di lavoro. O piuttosto cambiamenti afferenti alla sfera sociale dell’ambiente di lavoro o a livello istituzionale etc.

Circa la procedura da seguire, si rinvia a quella sopra indicata per le azioni correttive (SA 8000 2014)