



# Procedura

PRO 08  
Rev. 01

## AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI

13 luglio 2022

### INDICE

1	SCOPO .....	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3	RESPONSABILITÀ.....	2
4	MODALITÀ OPERATIVE .....	2
4.1	Gestione azioni correttive e preventive .....	2
4.1.1	Azioni correttive e preventive .....	2
4.1.2	Verifica .....	3
4.1.3	Modifiche derivanti dalle azioni correttive/preventive .....	3
4.2	GESTIONE DEI RECLAMI .....	3
5	RIFERIMENTI.....	4
6	REGISTRAZIONI.....	4
7	ARCHIVIAZIONE.....	4

Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione
00	10.01.2022	Prima Emissione	RGRS	RGRS	DGE
01	13.07.2022	Inserimento specifica tempi di risposta	RGRS	RGRS	DGE



- 1 SCOPO**  
La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità adottate dall'azienda per identificare ed eliminare le cause di effettive o potenziali non conformità relative alla politica aziendale ed ai requisiti dello Standard normativo SA 8000.
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE**  
La presente procedura si applica a:
- reclami da parte del personale dell'azienda e da tutte le altre parti interessate;
  - reclami dei dipendenti;
  - inadeguatezza o mancanza di procedure e documentazione;
  - non rispondenza alle procedure;
  - inadeguato controllo del processo;
  - carenza di programmazione;
  - carenza di formazione addestramento e sensibilizzazione;
  - condizioni di lavoro inadeguate;
  - risorse (umane o infrastrutturali) inadeguate.
- 3 RESPONSABILITÀ**  
Il Responsabile SA 8000 per la Direzione ha il compito di:
- definire le azioni correttive e preventive da intraprendere;
  - verificare lo stato di attuazione delle azioni correttive/preventive;
  - gestire e provvedere tempestivamente alla risoluzione del reclamo dei clienti e/o dei dipendenti.
- 4 MODALITÀ OPERATIVE**  
La gestione dell'azione correttiva, preventiva e dei reclami si articola nelle seguenti fasi:
- identificazione della non conformità o del reclamo;
  - definizione dell'azione correttiva o preventiva più idonea, con relative responsabilità di esecuzione e tempistica;
  - implementazione della stessa;
  - verifica dello stato di attuazione.
- 4.1 Gestione azioni correttive e preventive**
- 4.1.1 Azioni correttive e preventive**  
Le azioni correttive e preventive vengono registrate dal Responsabile SA 8000 per la Direzione nell'apposito campo del Mod 08.01 "Rapporto di non azione correttiva/preventiva".  
Le azioni correttive sono attuate dopo l'identificazione delle non conformità, mentre quelle preventive vengono attuate quando si identifica una potenziale non conformità come risultato dell'analisi di registrazioni e di altre pertinenti fonti di informazione.  
Il grado dell'azione correttiva o preventiva adottata corrisponde ed è riferito direttamente al rischio, alla dimensione ed alla natura dei problemi.  
Il Responsabile SA 8000 per la Direzione, determina le azioni correttive e preventive da attuare ed indica come devono essere eseguite e come se ne deve verificare l'efficacia; inoltre ha il compito di raccogliere la documentazione comprovante l'implementazione delle azioni correttive individuate.  
L'azienda non necessariamente attuata per ciascun evento o per incidenti isolati di una entità minore un'azione correttiva per eliminare la causa di una non



conformità e non necessariamente attua un'azione preventiva per eliminare ogni potenziale non conformità rilevata, ma prende in considerazione l'analisi periodica dei tipi di non conformità effettive e potenziali per individuare delle opportunità di miglioramento.

### 4.1.2

#### **Verifica**

Il Responsabile SA 8000 per la Direzione alla scadenza dei tempi stabiliti, verifica, mediante riscontro di evidenza oggettiva, la corretta attuazione delle azioni correttive. Se ritenuto opportuno, tale verifica viene condotta nel corso di una verifica ispettiva programmata. Eseguita la verifica se ne annota l'esito negli appositi campi del Mod 08.01. Nell'eventualità in cui, alla scadenza stabilita, l'azione correttiva o preventiva non è stata implementata o non ha dato i risultati previsti, viene informata la Direzione Generale che prenderà le opportune decisioni in merito.

### 4.1.3

#### **Modifiche derivanti dalle azioni correttive/preventive**

Quando l'esito di un'azione correttiva e/o preventiva determina la necessità di eseguire modifiche alla documentazione di riferimento, tali modifiche sono gestite in accordo a quanto previsto dalla Procedura Pro 10 "Gestione di documenti".

### 4.2

#### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Il personale può inoltrare reclami e/o suggerimenti nei confronti dell'azienda in maniera anonima utilizzando i Mod 08.02 "Reclamo e/o suggerimento", immettendoli presso la cassetta postale dell'azienda, ed inoltre segnalare problematiche direttamente all'organismo di certificazione.

Le modalità per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni che la G. & B. INFRASTRUTTURE S.R.L. ha implementato sono 3 e specificatamente:

1. **Attraverso la cassetta postale** Presso la sede della G. & B. INFRASTRUTTURE, è presente la cassetta della posta dove è possibile inserire una segnalazione o reclamo in busta chiusa. I lavoratori possono scegliere se indicare il proprio nome o rimanere anonimi. I membri del CSE (Social Performance Team) verificano con frequenza giornaliera la presenza di eventuali buste e provvedono, nell'eventualità, ad attivarsi come più avanti indicato. L'apertura delle buste avviene a seguito convocazione di riunione del CSE.

2. I dipendenti possono inoltrare un reclamo **direttamente all' Ente di**

**Certificazione IMQ - Roma**

Via Nazionale 230 - 00184 Roma - Italia

Tel: +39 06 50 99 03 67

Fax: +39 06 50 99 25 05

E-mail: [imgroma@img.it](mailto:imgroma@img.it)

• IQNet Ltd

Phone: 0041 31 310 24 42

Fax: 0041 31 310 24 49

E-mail: [iqnetltd@iqnet.ch](mailto:iqnetltd@iqnet.ch)

3. **Attraverso il SAAS** [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) **INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DI ALTRE PARTI INTERESSATE** Qualsiasi parte interessata può segnalare al CSE una segnalazione / reclamo in busta chiusa nell'apposita cassetta della posta situata nella portineria della Fondazione o



negli spogliatoi dei dipendenti, una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione del Direttore Generale. E' riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente a rimanere anonimo. Il CSE provvede a formalizzare i contenuti della segnalazione/reclamo per iscritto ed apporre la data e la propria firma sul Mod. 08 02 (Modulo reclamo o suggerimento per il sistema di gestione della responsabilità).

L'organizzazione si impegna fornire una risposta alle segnalazioni e reclami pervenuti entro 8 gg lavorativi.

### 4.3

#### **Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate**

Le parti interessate sono identificate nel MOD. 09 01 "Elenco Parti interessate e possono essere coinvolte nel processo di conformità con la SA8000 nelle seguenti modalità:

- consultazione durante audit interni ed esterni;
- riunioni per discutere aspetti di conformità alla SA8000;
- formazione dei lavoratori e/o manager su aspetti di conformità alla SA8000;
- relazione su reclami e relative risoluzioni riguardanti aspetti di conformità alla SA8000;
- collaborazione in indagini presso i lavoratori su aspetti di conformità alla SA8000.

### 5

#### **RIFERIMENTI**

Manuale della responsabilità sociale

Procedura 07 "Gestione delle non conformità"

### 6

#### **REGISTRAZIONI**

Mod 08.01 "Rapporto di non azione correttiva/preventiva"

Mod 08.02 "Reclamo e/o suggerimento"

### 7

#### **ARCHIVIAZIONE**

L'archiviazione della documentazione relativa alle azioni preventive/correttive viene eseguita dal Responsabile SA 8000 per la Direzione, per un periodo di 5 anni.