

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE | PRS 05 |
| | | Rev. 00 |
| | GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | Data 30.03.2023 |
| | | Pagina 1 di 6 |

PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

PRS 05

GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

| DISTRIBUZIONE COPIA N. | |
|------------------------|--------------------------|
| CONTROLLATA | <input type="checkbox"/> |
| NON CONTROLLATA | <input type="checkbox"/> |
| DESTINATA A | |

| | | | | | |
|-------------|-------------|------------------------------|---------------|-------------------|------------------|
| Rev. 00 | 30/03/23 | EMISSIONE | RSA | RSA | DIR |
| REV. | DATA | DESCRIZIONE MODIFICHE | EMESSO | VERIFICATO | APPROVATO |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE | PRS 05 |
| | | Rev. 00 |
| | GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | Data 30.03.2023 |
| | | Pagina 2 di 6 |

INDICE

| Cap. | Titolo | Pag. |
|-------------|--|-------------|
| 1 | Introduzione | 3 |
| 2 | Canali di informazione | 3 |
| 3 | Azioni correttive e preventive | 4 |
| 3.1 | Organizzazione e operatività AC e di Rimedio | 4 |
| 3.2 | Organizzazione e operatività AP | 4 |
| 3.3 | Azioni Correttive a seguito di reclamo | 5 |
| 4 | Documenti di registrazione e archiviazione | 6 |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE | PRS 05 |
| | | Rev. 00 |
| | GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | Data 30.03.2023 |
| | | Pagina 3 di 6 |

1. INTRODUZIONE

Questa Procedura descrive i criteri e le modalità operative in base alle quali, dall'analisi delle situazioni non conformi verificatesi in un determinato periodo, devono essere stabilite e messe in atto opportune azioni correttive o di rimedio finalizzate alla rimozione delle cause che hanno generato le NC e i reclami medesimi.

Allo stesso modo, vengono stabiliti i criteri in base ai quali vanno impostate e messe in atto le azioni preventive finalizzate a limitare le potenziali circostanze di reclami situazioni di NC

Quanto descritto è applicabile in tutte le situazioni in cui si abbiano o si individuino necessità di modificare i processi aziendali e/o l'impostazione del SGRS a scopo migliorativo, anche in termini economici e di immagine dell'azienda, attraverso piani d'azione a breve/medio termine.

Lo studio e la programmazione delle AC/AP devono essere gestiti d'intesa tra il RSA e il RP coinvolto nella loro messa in pratica, che agirà da tramite verso le persone alle sue dipendenze, trasferendo le informazioni e rispondendone del relativo operato. L'avvio delle AC/AP è subordinato all'approvazione formale da parte della DIR (previa eventuale discussione con RSA e i RP principali in sede di riunione).

2. CANALI DI INFORMAZIONE

È opportuno precisare che per:

AC (azione correttiva) si intende un'azione di miglioramento resa necessaria da fattori negativi concreti (NC o reclami), ossia già verificatisi e dei quali sono note le cause

AP (azioni preventive) si intende un'azione di miglioramento la cui necessità è motivata da un'analisi a priori (relazione causa/effetto) di eventi potenziali, non ancora verificatisi nella pratica, ma che si presume potrebbero determinare fattori negativi per l'azienda

Ciò premesso, le fonti e i canali di informazione dai quali trarre spunto per valutare la necessità di ricorrere ad AC/AP sono i seguenti:

- ✓ non conformità: NC rilevate in ambito aziendale, con risalto delle cause;
- ✓ altri reclami, i cui motivi non sono dovuti a situazioni interne di rispetto e condizioni di lavoro o da altre cause correlate sempre al lavoro;
- ✓ segnalazioni varie provenienti dall'esterno, clienti o altri soggetti interessati;
- ✓ audit interni, in base ai quali è possibile individuare i punti critici a livello di SRS;
- ✓ riesame del Sistema di gestione della responsabilità sociale può nascere l'esigenza di attuare AC/AP al fine di attuare azione di miglioramento;
- ✓ audit compiuti da terzi (certificatore, consulenti, o committenti, per vari motivi - ad esempio a titolo di valutazione fornitore), dalle quali si ottengono indicazioni "asettiche", in quanto viste dall'esterno, riguardo possibilità di miglioramento.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE | PRS 05 |
| | | Rev. 00 |
| | GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | Data 30.03.2023 |
| | | Pagina 4 di 6 |

3. AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

3.1 Organizzazione e operatività Azione correttiva e di Rimedio

Il RSA esamina periodicamente i “Rapporti non conformità” e i “Reclami”, al fine di verificare se esiste la necessità di intraprendere delle azioni correttive o azioni preventive; anche i RP potrebbero evidenziare la necessità di intraprendere delle azioni correttive e preventive.

Individuato un problema, il RSA contatta gli addetti interessati e avvia azioni volte a:

- ✓ Analizzare tutte le cause del problema;
- ✓ Identificare per ogni causa possibile le potenziali azioni correttive e scegliere le azioni che con ogni probabilità eliminano il problema;
- ✓ Decidere il periodo di tempo a disposizione per l’implementazione delle azioni concordate e la persona responsabile per lo svolgimento dell’azione stessa;
- ✓ Tenere sotto controllo l’andamento dell’azione correttiva intrapresa e verificarne l’attuazione e il buon fine.

In tal caso, il RSA definisce in accordo i RP o con la Direzione in casi particolari, l’azione correttiva da intraprendere per eliminare le cause della non conformità, i tempi di attuazione e la data per la verifica dell’efficacia.

Le azioni concordate, i tempi stabiliti per la loro attuazione e la verifica del loro risultato, sono riportati sul modulo “Richiesta di azione correttiva/preventiva” (MOD.PRS 05/01).

Il SPT viene informato di tutte le azioni correttive e preventive richieste e ne tiene sotto controllo implementazione e scadenze, riportando le stesse sul MOD.PRS 05/02 “Elenco AC/AP”.

Le AC intraprese sono, inoltre, oggetto di analisi in sede di riesame del Sistema di gestione integrato.

Nel caso in cui vi sia necessità di avviare AC in risposta a un reclamo, si procederà rispettando lo stesso iter.

3.2. Organizzazione e operatività Azione preventiva

Le azioni preventive sono stabilite per eliminare le cause di potenziali non conformità. Possono essere segnalate e proposte dai RP.

In tal caso, colui che individua una potenziale non conformità ne informa il RSA, che compila il “Rapporto Azioni Preventive” proponendo una azione preventiva, dopo essersi confrontato con la Direzione e/o gli stessi RP.

L’azione preventiva è approvata dalla Direzione della SICA S.r.l.

Il RSA riporta nel Rapporto le cause della richiesta dell’azione preventiva e l’azione preventiva individuata.

Il RSA tiene sotto controllo l’andamento dell’azione preventiva intrapresa, verificandone l’attuazione e l’efficacia; verifica lo stato di avanzamento e successivamente la chiusura dell’azione preventiva intrapresa e provvede all’archiviazione del Rapporto di azione correttiva/preventiva.

Anche le AP vengono comunicate al SPT, che, come per le AC, le monitora e tiene aggiornato l’“Elenco AC/AP” MOD.PRS 05/02.

Le AP intraprese sono, inoltre oggetto di analisi in sede di riesame del Sistema di gestione integrato.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE | PRS 05 |
| | | Rev. 00 |
| | GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | Data 30.03.2023 |
| | | Pagina 5 di 6 |

3.3 Azioni Correttive a seguito di reclami

Nel caso specifico dei reclami, occorre tener presente che uno degli obiettivi principali dell'azienda è quello di garantire la massima soddisfazione del personale; pertanto, la gestione del reclamo dev'essere attuata procedendo come segue.

Le segnalazioni possono essere ricevute sia verbalmente che in forma scritta e devono essere comunicate al RSA immediatamente. La seguente tabella illustra la possibile casistica:

| FATTORE NEGATIVO | COME COMPORTARSI |
|---|---|
| Reclamo fondato da parte del lavoratore | <ol style="list-style-type: none"> 1. segnalazione immediata al RSA e/o alla DIR 2. individuazione e analisi delle cause da parte di RP coinvolti 3. eventuale contatto con il lavoratore (se il reclamo non è anonimo) per ulteriori chiarimenti e precisazioni in merito 4. registrazione del reclamo 5. emissione di opportuna richiesta di AC che delinei cosa fare per rimediare al reclamo 6. approvazione da parte della DIR 7. tempestiva messa in atto della AC 8. verifica e comunicazione degli esiti |
| Reclamo infondato da parte del lavoratore | <ol style="list-style-type: none"> 1. Segnalazione immediata a RSA e/o alla DIR 2. Individuazione e analisi delle cause da parte dei RP coinvolti 3. Contatto con il lavoratore per accertare la fondatezza del reclamo (se il reclamo non è anonimo) per ulteriori chiarimenti e precisazioni in merito e spiegare le ragioni per le quali si ritiene il reclamo ingiustificato 4. Archiviazione della segnalazione 5. Riesame delle segnalazioni archiviate nel periodo ed eventuale organizzazione di AC/AP, previa approvazione della DIR 6. messa in atto della/e azioni e valutazione degli esiti tramite audit interni (ordinari e/o straordinari) |
| Esiti degli audit interni | Come voce precedente, ma in sede di riunione ordinaria (fatti salvi fondati motivi di urgenza) |
| Esiti degli audit condotti da terzi | Come voce precedente |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE | PRS 05 |
| | | Rev. 00 |
| | GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | Data 30.03.2023 |
| | | Pagina 6 di 6 |

4. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE

- ✓ Richiesta di AC/AP (MOD.PRS 05/01)
- ✓ Elenco AC/AP (MOD.PRS 05/02)
- ✓ SNC e reclami (MOD.PRS 04/01)
- ✓ Verbali delle riunioni

| TIPOLOGIA DOCUMENTO | RESPONSABILE ARCHIVIAZIONE | TEMPI DI ARCHIVIAZIONE |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| MOD.PRS 05/01 Richiesta di AC/AP | RSA | 3 anni |
| MOD.PRS 05/02 Elenco AC/AP | RSA | 3 anni |
| MOD.PRS 04/01 SNC e reclami | RSA | 3 anni |
| MOD-MGRS /11 Verbale SPT | SPT | 5 anni |