



Procedura

PRO 08
Rev. 0

AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI

01 novembre 2010

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	3
6	REGISTRAZIONI	3
7	ARCHIVIAZIONE	3

Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione
0	01/11/10	Emissione	RSAD	RSAD	DG

-
- 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 in una cassetta allocata nei locali dell'azienda, ed inoltre segnalare problematiche direttamente all'organismo di certificazione.

5**RIFERIMENTI**

Manuale della responsabilità sociale - Sezione 4 - Paragrafo 9.6.3
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.