



INDICE

1.0. SCOPO	2
2.0. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.0. DEFINIZIONI ED ACRONIMI	2
4.0. RESPONSABILITÀ	3
5.0. RIFERIMENTI	4
6.0. MODALITÀ OPERATIVE	4
6.1. Gestione delle segnalazioni.....	4
6.2. Azioni Correttive	6

00	20.11.2025	NUOVA EMISSIONE
Rev.	Data	Descrizione delle modifiche

1.0. SCOPO

Scopo della presente procedura è:

- definire i criteri, le modalità e le responsabilità per la gestione delle NC della politica aziendale, delle procedure e dei requisiti della norma SA 8000 rilevate dalla Direzione o dalle parti interessate.
- Descrivere i passaggi fondamentali attraverso i quali rendere efficaci le azioni di rimedio e correttive.

2.0. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicabile ai fornitori di:

- Tacchificio Riviera s.r.l.

3.0. Definizioni ed acronimi

- DG: Direzione Generale.
- SGI: Sistema di Gestione Integrato (: Ambiente, Sicurezza, Qualità ed Energia).
- RGI: Responsabile SGI.
- SGRS: Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.
- RGRS: Responsabile SGRS
- RRU: Responsabile Risorse Umane.
- RUA: Responsabile Ufficio Acquisti

3.0. DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Si ritiene opportuno riportare le seguenti definizioni:

- Azione di rimedio: azione intrapresa per porre rimedio ad una NC. Definisce il trattamento di una NC.
È un intervento mirato a porre rimedio immediato al problema presentatosi, senza che ne siano necessariamente indagate le cause.

- Azione correttiva: azione intrapresa per prevenire il ripetersi di una NC. Rimuove le cause di NC ripetitive. La pianificazione di un'AC presuppone un'analisi delle NC e delle cause generatrici, per risolvere il problema definitivamente e fare in modo che non si ripresenti.
- Non conformità (NC): qualsiasi incongruenza del SGRS nei confronti della Politica di Responsabilità Sociale, delle procedure e/o dei requisiti della norma SA 8000, rilevata dalla Direzione, dai dipendenti e/o dalle parti interessate.
- Segnalazione: qualsiasi reclamo, denuncia, segnalazione proveniente dalle parti interessate riguardante un'incoerenza del SGRS nei confronti della Politica di Responsabilità Sociale delle procedure e/o a punti della norma SA 8000.

4.0. RESPONSABILITÀ

La responsabilità di applicare correttamente i contenuti della presente procedura è di:

1. RGRS che deve:
 - Ricevere e valutare le segnalazioni provenienti dagli stakeholders esterni.
 - Valutare le segnalazioni interne raccolte da RRU.
 - Proporre le azioni di rimedio e le azioni correttive necessarie.
2. RRU che deve:
 - Raccogliere tutte le segnalazioni provenienti dai dipendenti e trasmetterle a RGRS.
 - Dove possibile collaborare con RGRS per la soluzione delle NC.
3. DG
 - È il supervisore finale delle decisioni prese da RGRS e RRU in merito ad azioni di rimedio ed azioni correttive.
4. Tutte le parti interessate sia interne che esterne che devono:
 - Rilevare ogni NC del SGRS.

- Inoltare le segnalazioni relative alle problematiche alle figure competenti seguendo le modalità predefinite.

5.0. Riferimenti

- Modulo ME.04: Modulo “Segnalazione N.C. Sociale”
- Modulo ME.05: Registro delle Non Conformità Sociali [vedi 03_03 Mod del SGI]

6.0. Modalità operative

6.1. Gestione delle segnalazioni

Le NC del SGRS sono gestite attraverso le segnalazioni relative alle problematiche.

Le segnalazioni possono essere:

- Verbali: i lavoratori sprovvisti di supporto informatico, possono rivolgersi a RRU.
- Scritte: e-mail internet o intranet, riunioni gruppo lavoro SA8000

Tutte le parti interessate che riscontrano delle NC devono segnalare il caso facendo giungere il reclamo, (utilizzando i mezzi sopraccitati) alle figure competenti che sono:

- RGRS per le segnalazioni delle parti esterne,
- RRU per quelle dei dipendenti. RRU provvede poi a consegnare le segnalazioni a RGRS.

Nel caso la segnalazione sia ricevuta da altre funzioni aziendali, queste dovranno informare RGRS mediante e-mail.

Gli stakeholders andranno comunque guidati alla fine di rispettare il corretto flusso di informazioni.

Le segnalazioni devono tutte pervenire a RGRS che:

- informa DG dell'esistenza di una NC di sistema tramite invio di e-mail intranet;
- si attiva per implementare Azioni Correttive o di Rimedio avvalendosi eventualmente della collaborazione di altri responsabili aziendali competenti:
 - il Responsabile della Sicurezza, per NC legate alla sicurezza sul lavoro;
 - RRU per problemi riguardanti la gestione del personale;
 - RUA per NC riferite ai fornitori.

RGRS provvede a registrare le NC mediante l'apertura di un "Segnalazione N.C. sociale" utilizzando il supporto informatico e riportando le informazioni di pertinenza. Parallelamente la segnalazione è anche registrata nel "Registro delle Non Conformità Sociali".

Ciascuna segnalazione aperta deve essere aggiornata da RGRS man mano che prosegue l'iter di analisi e risoluzione delle NC.

RGRS conserva in un apposito raccoglitore tutte le segnalazioni di NC sociali in corso e tutti gli eventuali documenti da allegare alle stesse.

Nel corso dell'analisi e del trattamento delle NC rilevate, RGRS deve valutare l'opportunità di avviare un'Azione Correttiva per rimuovere le cause di problematiche particolarmente gravi e/o ripetitive.

Al completamento delle Azioni Correttive/di Rimedio, si procederà alla chiusura della "Segnalazione N.C. sociale" a mezzo di supporto elettronico, alla stampa della stessa ed alla sua archiviazione in un apposito **raccoglitore opportunamente identificato**.

6.2. Azioni Correttive

Le fonti che possono originare una AC sono di:

- Origine interna:
 - segnalazioni dei dipendenti,
 - risultati negativi delle verifiche ispettive interne,
 - riesami del SGRS da parte di DG.
- Origine esterna:
 - reclami delle parti interessate,
 - verifiche ispettive effettuate da parte di enti terzi.

Per attuare correttamente un'Azione Correttiva, RGRS deve:

- individuare la NC;
- individuare le cause associate;
- definire (eventualmente coadiuvato con i responsabili dei processi oggetto dell'AC):
 - le attività correttive (che cosa fare),
 - il termine entro cui verificare l'efficacia dell'azione correttiva,
 - l'incaricato/i (interno e/o esterno come le parti interessate) per questa attività.

RGRS ha il compito di gestire le AC attraverso il supporto informatico.

L'AC deve essere comunicata alle persone incaricate, distribuendo copia della segnalazione.

L'AC deve essere comunicata a DG tramite invio di un'e-mail intranet.

La verifica della attuazione delle attività deve consistere nell'accertare lo stato di avanzamento delle attività pianificate.

La verifica dell'efficacia dell'AC deve consistere nell'individuazione dei risultati positivi richiesti dall'AC.

Nel caso in cui l'AC non sia attuata entro i termini stabiliti, o non sia chiusa efficacemente e non sussistano motivazioni valide che giustifichino tale mancanza, RGRS deve relazionare a DG che dovrà valutare se chiudere con esito negativo l'AC precedente ed intraprenderne una di nuova.