

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>PO_04</b>
	<b>Segnalazioni, Reclami e Non Conformità</b>	<b>Rev.8 del 20.09.2024</b>

**Scopo:**

Scopo della presente procedura è di regolamentare le attività e le responsabilità inerenti:

- Descrivere i criteri e le modalità per rilevare segnalazioni, reclami, non conformità generiche, abusi o molestie.

**Campo di applicazione:**

La presente procedura si applica:

- per la valutazione dei reclami, non conformità e segnalazioni
- per la gestione, risoluzione e registrazione delle non conformità, dei reclami e delle segnalazioni

**Termini e definizioni:**

**Non conformità:** il mancato soddisfacimento dei requisiti specificati per una o più caratteristiche relative alla qualità siano esse riferite ad un prodotto, processo o servizio o ad elementi del sistema integrato.

**Azione correttiva:** un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

**Azione preventiva:** un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

**Reclamo:** protesta formale che si avanza verbalmente o per iscritto da parte di una delle parti interessate interne o esterne.

**Suggerimento:** indicazione e/o consiglio per migliorare la situazione lavorativa.

Enti Interessati: Direzione – Responsabile di Gestione del Sistema – Amministrazione

Riferimenti:

- Norma UNI EN ISO 9001 8.7-10.2
- Norma UNI EN ISO 14001 10.2
- Norma UNI EN ISO 45001
- Norma UNI EN ISO 37001
- Norma SA8000 9.11
- Norma UNI PdR 125:2022

Redazione: RGSi		Data:	20-06-2002
Approvazione: DIR	Rev. 08	Data:	20.09.2024

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>PO_04</b>
	<b>Segnalazioni, Reclami e Non Conformità</b>	<b>Rev.8 del 20.09.2024</b>

## 1. Modalità Operative

Il processo di identificazione e trattamento delle non conformità, segnalazioni e reclami svolto alla Kelm Costruzioni srl si svolge attraverso le fasi descritte nei paragrafi successivi della presente procedura e si applica a tutti e 6 gli schemi di certificazione presenti in azienda.

## 2. Rilevazione

Le non conformità che si possono generare nel Sistema Integrato della Kelm Costruzioni s.r.l. sono riconducibili alle seguenti categorie generali:

1. non conformità relative a prodotti e lavorazioni o a processi logistici, non conformità di contratto (ritardi di consegna, ecc.). Questa tipologia di non conformità si rilevano in tutte le fasi di:
  - approvvigionamento (gestione dei dati d'acquisto, e gestione dei fornitori)
  - controlli e collaudi in accettazione;
  - identificazione, immagazzinamento, e trasporto di prodotti, materiali, componenti;
  - non conformità dei prodotti forniti dal cliente;
  - non conformità di lavori in fase di realizzo e/o di controllo;
  - non conformità di lavori in fase di collaudo;
  - non conformità di contratto, scadenze.
  
2. non conformità di **sistema** relative a scostamenti rispetto ai requisiti dei suoi elementi costitutivi (struttura organizzativa, responsabilità, procedure, istruzioni operative, piani della qualità, procedimenti, messa a disposizione delle risorse). Questo tipo di non conformità si può rilevare in qualunque processo gestionale o in qualunque fase del ciclo produttivo.
  
3. non conformità relative alla sicurezza e a quanto stabilito nella **norma ISO 45001**:
  - responsabilità non chiaramente definite;
  - non corretta applicazione di una procedura/istruzione operativa;
  - istruzioni non sufficientemente dettagliate che portano ad errori ripetuti da parte del personale;
  - non corretta gestione delle tarature e delle manutenzioni delle apparecchiature di sorveglianza;

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>PO_04</b>
	<b>Segnalazioni, Reclami e Non Conformità</b>	<b>Rev.8 del 20.09.2024</b>

- carenze nella pianificazione delle attività di manutenzione e controllo per apparecchiature e macchinari che possono incidere in maniere rilevante sulla Sicurezza;
- carenza di addestramento specialistico per il personale;
- aggiornamenti della documentazione non comunicati a tutti gli interessati;
- carenze del piano di audit interno.

4. non conformità relative alla gestione ambientale **ISO 14001:**

- mancata compilazione dei formulari e del registro di carico e scarico;
- mancata analisi dei materiali in caso di richiesta o di situazione evidentemente pericolosa;
- mancata esecuzione dell'istruzione operativa relativa o di particolari prescrizioni contenute nel piano operativo di sicurezza relativo al cantiere specifico, oltre violazioni di legge.

5. Qualsiasi segnalazione in merito a molestie ed abusi **PdR 125:2022:**

- Mancato rispetto sul luogo di lavoro con abusi o molestie tra dipendenti;
- Situazioni di molestie anche verbali tra datore di lavoro e dipendenti;

Le non conformità vengono rilevate da qualunque funzione aziendale e registrate nell'apposito modulo (Modulo MM 04-02 reperibile presso la sede, nel magazzino e sul sito come indicato di seguito).

**6. Non Conformità/Reclami rilevati secondo lo standard SA8000**

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000.

Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- tramite il Responsabile SA 8000 (sig.ra Rossella Carrara) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per iscritto utilizzando il modulo MM 04-02 – GESTIONE RECLAMO a disposizione in ufficio e nel magazzino, o su carta intestata e firmata in calce ovvero su foglio bianco in forma anonima, da recapitare a Kelm Costruzioni s.r.l. – Via di Cammori n. 48 – Firenze – [www.kelm-costruzioni.it](http://www.kelm-costruzioni.it) ;

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>PO_04</b>
	<b>Segnalazioni, Reclami e Non Conformità</b>	<b>Rev.8 del 20.09.2024</b>

- tramite Tel. +39 055/308561 (chiedendo della sig.ra Rossella Carrara - Responsabile SA8000) o Fax. +39 055/319514 (ponendolo all'attenzione della sig.ra Rossella Carrara - Responsabile SA8000) oppure mediante email [rossella@kelm-srl.it](mailto:rossella@kelm-srl.it)
- tramite l'Ente di Certificazione per la SA8000: IQNet Ltd - Bollwerk 31, CH-3011 Bern, Switzerland - Phone: +41313102442, Fax: +41313102449, e-mail: [ignettd@ignet.ch](mailto:ignettd@ignet.ch);
- Tramite l'Organismo di accreditamento: -SAAS Social Accountability Accreditation Service, 9 East 37th Street, 10th Floor - New York, NY 10016 - United States of America - Telephone: +1-(212)-391-2106

Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Chiunque effettua una segnalazione/reclamo ha diritto alla massima riservatezza.

Qualsiasi parte interessata può segnalare al SPT 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 SPT provvede a formalizzare i contenuti della segnalazione/reclamo per iscritto ed apporre la data e la propria firma sul Modulo di Reclamo o Segnalazione.

**I risultati della chiusura delle segnalazioni e/o dei reclami saranno resi noti mediante affissione in bacheca delle misure adottate; invece, nel caso in cui la segnalazione o il reclamo non siano anonimi si provvederà anche a comunicarla alla parte interessata mediante forma scritta.**

### 3. Notifica

Le non conformità rilevate su prodotti/servizi o su processi logistici vengono segnalate al Responsabile della Funzione in cui la non conformità si è verificata.

Le non conformità di sistema rilevate vengono segnalate al Responsabile del Sistema Integrato.

Il Responsabile del Sistema Integrato ha il compito di sorvegliare sul metodo ed i criteri con cui i diversi Responsabili effettuano l'attività di rilevazione segnalazione e trattamento delle non conformità. Tale figura ha l'obbligo assoluto della riservatezza dei dati che arrivano da tali segnalazioni e l'obbligo alla gestione di ogni reclamo con chiusura dello stesso.

### 4. Identificazione e segregazione

L'identificazione costituisce il presupposto per le fasi successive di, analisi e trattamento, risoluzione delle non conformità e avvio delle azioni correttive e preventive.

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>PO_04</b>
	<b>Segnalazioni, Reclami e Non Conformità</b>	<b>Rev.8 del 20.09.2024</b>

- I prodotti vengono identificati mediante segregazione in aree appositamente destinate, oppure apponendo un timbro o un'etichetta o una scritta ben visibile che ne evidenzia lo stato (NON CONFORME)
- Le non conformità possono essere di due categorie:
- Rilevate da documenti
- Rilevate da errori di comportamento

Per le prime si procede nello stesso modo dei prodotti tangibili le seconde vengono identificate mediante registrazione.

Le non conformità (o i difetti) rilevate sul materiale o sui prodotti acquistati vengono evidenziate nel documento di trasporto per l'attivazione delle procedure di resa al fornitore

Le funzioni aziendali responsabili devono inoltre:

- identificare il contesto operativo e gestionale che ha portato alla non conformità
- analizzare, quando possibile, le cause specifiche che hanno indotto la non conformità, facendo riferimento ad errori umani, inadeguatezza della tecnologia e dei macchinari, errori di procedura, ecc.
- decidere sull'intervento risolutivo da apportare
- seguire tutte le fasi dell'iter attuativo e chiudere le non conformità

I prodotti, processi, i materiali o i comportamenti su cui sia stata rilevata la non conformità vengono segregati ovvero, qualora ciò non sia possibile (per esempio nel caso di attività o procedure) identificati univocamente.

La funzione responsabile utilizzando il relativo verbale identifica la non conformità e segnala le presumibili cause.

## **5. Trattamento della non conformità**

Le Funzioni aziendali responsabili del trattamento hanno anche il compito di effettuare le registrazioni relative a:

- processo di identificazione
- trattamento
- esiti delle soluzioni adottate.

## **6. Riesame delle non conformità**

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>PO_04</b>
	<b>Segnalazioni, Reclami e Non Conformità</b>	<b>Rev.8 del 20.09.2024</b>

**Periodicamente (perlomeno in occasione del Riesame della Direzione e in occasione della riunione periodica del SPT) i dati relativi alla gestione delle non conformità vengono riesaminati attraverso un'analisi per stratificazione. Tale analisi viene condotta utilizzando tutte le informazioni disponibili all'interno dei verbali di non conformità:**

- La funzione o l'area aziendale interessata alla non conformità;
- la tipologia di servizio, nel caso di non conformità di processo;
- le cause della non conformità;

L'analisi per stratificazione opportunamente valutata (per esempio mediante diagramma di Pareto) può rilevare l'esigenza di aprire un'azione correttiva. In tal caso l'azione, proposta dal RGSQ o dal responsabile di funzione, deve essere approvata dalla Direzione.

## 7. Registros

Le registros che derivano dall'attività di identificazione, analisi e trattamento delle non conformità sono le seguenti:

- verbali di non conformità
- concessione da parte del cliente

I documenti di registrazione vengono conservati dalla funzione responsabile del relativo processo o del sistema qualità sia al fine di garantire e documentare le attività di eliminazione delle non conformità o difetti, sia con finalità di prevenzione per le azioni correttive e preventive.

Documenti di registrazione previsti:	Modulo di Gestione del Reclamo Modulo di Gestione del Reclamo RS Modulo di Registrazione NC
Indicatori:	Si rimanda al piano degli indicatori
Rev. 05 del 01/03/17	Implementazione SA8000
Rev. 06 del 09/11/18	Indicazione Enti Accredimento e Organismo di Attestazione
Rev.7 del 10.09.23	Controllo generale del documento e nuovi riferimenti a nuovi documenti e inserimento riferimenti segnalazioni per la Parità di Genere
Rev.8 del 20.09.24	Aggiornamento delle modalità di segnalazioni e gestione delle stesse