

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

GESTIONE DI ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

STATO DI REVISIONE					
Versione	Data	Motivo	Redatto	Verificato	Approvato
0	31.10.2023	Prima emissione	RSGRS	DG	DG
1	29.01.2025	Adeguamento	RSGRS	DG	DG

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

SOMMARIO

0. DISPONIBILITÀ	3
1. SCOPO	3
2. RESPONSABILITÀ	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4. RIFERIMENTI	3
5. TERMINI E DEFINIZIONI	3
6. MODALITÀ OPERATIVE	3
6.1 NON CONFORMITÀ IN FASE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
6.2 NON CONFORMITÀ A SEGUITO DI RECLAMI DEI CLIENTI	4
6.3 NON CONFORMITÀ DI SISTEMA	4
7. AZIONI CORRETTIVE	4
7.1 ATTIVAZIONE DI UN'AZIONE CORRETTIVA	5
7.2 VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA	5
8. RECLAMO	5
8.1 RICEZIONE DEL RECLAMO	5
8.2 GESTIONE DEL RECLAMO	6
8.3 RISPOSTA AL RECLAMO	7
8.4 GARANZIA DI ANONIMATO E PROTEZIONE	7
9. AZIONI PER PREVENIRE IL VERIFICARSI DELLE NON CONFORMITÀ	8
9.1 INDIVIDUAZIONE ED ATTUAZIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE	8
9.2 ATTUAZIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE	8
9.3 REGISTRAZIONE DEI RISULTATI DELLE AZIONI ATTUATE	8
9.4 RIESAME DELLE AZIONI PREVENTIVE	8
10. MODULISTICA E DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	9

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

0. DISPONIBILITÀ

La presente procedura è disponibile sulla intranet aziendale nella cartella Q:\SA8000

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le regole adottate dall'intera Organizzazione per:

- identificare, registrare e gestire le NC, che possono insorgere in qualunque fase di ogni processo;
- gestire i reclami delle parti interessate;
- intraprendere azioni correttive atte ad eliminarne le cause delle NC;
- verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

2. RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'applicazione di questa procedura è dei referenti individuati in dettaglio nella procedura; in particolare RSGRS ha il compito di esaminare tutte le non conformità, definirne le azioni correttive e verificarne l'attuazione e l'efficacia.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale procedura è applicata alle NC emerse in tutti i processi del SG secondo la SA8000, agli incidenti occorsi, ai reclami dei clienti ed alle azioni correttive intraprese.

4. RIFERIMENTI

SA 8000:2014 - § 9.6 e 9.8

Manuale del Sistema SA8000

5. TERMINI E DEFINIZIONI

MSGSA8000: Manuale del Sistema di Gestione SA8000

NC: Non Conformità

AC: Azione Correttiva

AP: Azione Preventiva

Per gli altri termini si rimanda alla Sezione 3 del MSGSA8000.

6. MODALITÀ OPERATIVE

Le non conformità si dividono in:

NC di prodotto: si riferiscono a discrepanze fra le caratteristiche di un prodotto/servizio e le prescrizioni tecniche e/o qualitative e/o in termini di tempo ad esso applicabili, contenute in documenti o normative applicabili o altro

NC di sistema: possono essere rilevate dal RSGRS o da terzi auditor a tal scopo incaricati, oppure dall'organismo di certificazione, e si riferiscono a qualunque evento che possa verificarsi durante le normali attività gestionali attuate dall'organizzazione (attività amministrative, gestione dei fornitori, verifiche ispettive interne, etc.).

In particolare, nella tabella seguente sono identificate le responsabilità relative alla rilevazione ed al trattamento delle non conformità:

Tipologia non conformità	Chi rileva	Chi risolve
Controlli e verifiche durante l'erogazione del servizio	Ref. Sito	DT/RSGRS
Controlli e verifiche finali	Ref. Sito	DT/RSGRS
Reclami dei clienti	DG/RSGRS	RSGRS/DG
Sistema	RSGRS/OdC	RSGRS/DG

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

RSGRS è quindi sempre coinvolto nel trattamento delle non conformità, anche come figura di riferimento a fronte di eventuali dubbi da parte degli enti preposti.

6.1 NON CONFORMITÀ IN FASE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le non conformità in fase di erogazione del servizio sono rilevate attraverso l'emissione di un "Rapporto di Non Conformità" da parte di RdF/DT, che individua le cause che hanno determinato lo scostamento dagli standard qualitativi nonché la soluzione.

I verbali sono inviati a RSGRS, che provvede a numerarli ed a riepilgarli sull'apposito "Registro delle Non Conformità", ed a verificare la chiusura della non conformità alla data stabilita. Qualora la non conformità, alla scadenza stabilita, non risultasse chiusa, RSGRS valuta la situazione e sollecita la risoluzione aggiornando il rapporto di non conformità di riferimento relativamente alle tempistiche di risoluzione.

6.2 NON CONFORMITÀ A SEGUITO DI RECLAMI DEI CLIENTI

I reclami dei clienti, in qualunque forma pervenuti, sono rilevati, di norma, da chi li riceve e trasmessi a RSGRS, che ha il compito di valutarne la fondatezza e la criticità. Qualora dalla valutazione si rilevasse la fondatezza del reclamo, RSGRS, di concerto con la DG, si attiva per individuare le modalità di superamento (trattamento) dell'anomalia.

Il Rapporto di Non Conformità/Reclamo è gestito con le modalità già descritte. In ogni caso, anche se il reclamo del Cliente non appare fondato, DG provvede a contattare formalmente il cliente per informarlo delle azioni interne intraprese.

A fronte delle non conformità derivanti dai reclami dei Clienti, DG può richiedere l'adozione di un'azione correttiva, qualora si renda necessaria un'attività volta all'eliminazione della causa che ha determinato la non conformità stessa.

Eventuali non conformità che dovessero rilevarsi dopo la consegna del prodotto/servizio al Cliente, sono gestite direttamente dalla Direzione Generale e dalla Direzione Tecnica.

6.3 NON CONFORMITÀ DI SISTEMA

Le non conformità di sistema si riferiscono alle eventuali anomalie riscontrate da qualunque funzione aziendale nelle normali operazioni gestionali (es. mancata applicazione di una procedura, iter procedurale non adeguato alla realtà operativa, ecc.). In tali casi ogni funzione aziendale può rilevare delle non conformità, emettendo i relativi rapporti e trasmettendoli a RSGRS o a DG nel caso in cui la non conformità riguardi RSGRS. Questi ha il compito di valutare la fondatezza dell'anomalia e di individuare la soluzione alla non conformità. È lo stesso RSGRS, quindi, a numerare i verbali, a riepilgarli nell'apposito registro ed a verificare, alle scadenze stabilite, la chiusura delle non conformità.

Qualora si renda necessario, RSGRS e/o DG possono richiedere l'adozione di un'azione correttiva al fine di eliminare la causa che ha determinato la non conformità stessa.

7. AZIONI CORRETTIVE

Le condizioni pregiudizievoli per il SGRS possono essere riscontrate durante lo svolgimento di tutte le attività dell'Azienda ed in particolare:

- nel corso delle normali attività lavorative da parte del personale aziendale e/o dei fornitori;
- durante le verifiche ispettive esterne promosse da Clienti o da Organismi di Certificazione, documentate in appositi rapporti indirizzati generalmente al RSGRS e richiedenti direttamente l'implementazione di azioni correttive;
- durante gli audit interni;
- nel corso del riesame periodico del Sistema di Gestione da parte della Direzione;
- sulla base delle analisi di tendenza delle non conformità di prodotto/servizio ovvero di specifici indicatori di monitoraggio;
- su segnalazione e/o reclami del Cliente.

Le NC vengono gestite secondo quanto riportato al paragrafo precedente.

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

Conseguentemente alla non conformità riscontrata o potenziale, o al fine di prevenirla il ripetersi, nasce la necessità di intraprendere adeguate azioni di miglioramento, che vengono gestite dal RSGRS e dai RdF secondo le seguenti fasi:

- esame della non conformità e individuazione e definizione della/e azione/i di miglioramento;
- assegnazione delle responsabilità per l'attuazione della/e azione/i di miglioramento;
- attuazione della/e azione/i di miglioramento e verifica della relativa efficacia;
- conservazione della documentazione relativa alla/e azione/i di miglioramento;
- introduzione delle eventuali modifiche derivanti della/e azione/i di miglioramento;
- analisi statistiche delle azioni di miglioramento e loro utilizzazione nei riesami del SGI.

7.1 ATTIVAZIONE DI UN'AZIONE CORRETTIVA

Il flusso procedurale per l'individuazione delle Azioni Correttive prevede l'individuazione precisa delle anomalie da risolvere ed uno studio approfondito delle cause che le hanno generate. Questo studio viene effettuato dal RSGRS con la collaborazione del responsabile della funzione interessata dall'anomalia e gli esiti vengono formalizzati sul documento "Rapporto di non conformità".

La definizione delle soluzioni da intraprendere è a cura del RSGRS in collaborazione con le funzioni coinvolte. In occasione della definizione della soluzione vengono concordate anche le responsabilità e le tempistiche di attuazione. Il RSGRS provvede a compilare il rapporto di azione correttiva e a trasmetterne una copia a tutte le funzioni coinvolte o interessate.

Le funzioni designate attivano le soluzioni previste nei tempi e nelle modalità concordate. Il RSGRS registrerà sul "Rapporto di non conformità" le eventuali modifiche a quanto prescritto. Le funzioni designate comunicheranno al RSGRS di aver attivato l'Azione Correttiva in modo che egli possa registrarlo sul rapporto di azione correttiva: a questo punto il RSGRS può avviare le attività di verifica.

I rapporti di azione correttiva emessi sono riepilogati a cura di RSGRS sul "Registro delle non conformità".

7.2 VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA

Ricevuta la comunicazione di chiusura dell'Azione, il RSGRS può in qualsiasi momento verificare l'attuazione. Alla verifica di attuazione segue, sempre a cura di RSGRS, la verifica dell'efficacia delle soluzioni previste, intesa come effettiva rimozione delle cause delle anomalie che ne hanno determinato l'apertura.

La verifica dell'efficacia può avvenire contestualmente alla verifica di attuazione o in tempi diversi. In qualsiasi caso, le verifiche vengono registrate sul rapporto di azione correttiva a cura di RSGRS, e l'Azione si ritiene chiusa dopo la verifica di attuazione.

Nei casi di mancata efficacia, a giudizio del RSGRS, può essere aperta una nuova Azione Correttiva.

8. RECLAMO

8.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o commerciale o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA 8000.

Per quanto attiene agli illeciti in contrasto con i principi di responsabilità sociale, il lavoratore e/o parte interessata può farsi promotore di reclami anche tramite il Social Performance Team e/o l'Ente di Certificazione SA 8000.

Il reclamo può avere anche forma anonima. Saste Servizi Ecologici s.r.l. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre Saste Servizi Ecologici s.r.l. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Saste Servizi Ecologici s.r.l., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Social Performance Team.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo "SA8000 - MSA_SA_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000" presente presso gli uffici della Saste Servizi Ecologici s.r.l.

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

Inoltre, per garantire ai lavoratori e a tutte le parti interessate (stakeholders) una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, l'azienda ha istituito un sistema di inoltro segnalazioni che potranno essere:

Dirette in azienda

- Tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per iscritto utilizzando il modulo SA8000 - MSA_SA_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima).
- Tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nei locali aziendali utilizzando il modulo SA8000 - MSA_SA_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima).
- Tramite la piattaforma dedicata alle segnalazioni anonime il cui link è disponibile sul corporate web site www.sastesrl.com
- Tramite la trasmissione del modulo SA8000 - MSA_SA_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima) agli indirizzi della società SASTE SERVIZI ECOLOGICI S.R.L.:
 - o Via Torre 1, 31032 - Casale sul Sile (TV) - Tel. 0422 822413 - mail: reclami@sastesrl.it;
 - o Via Trara snc – Zona Industriale 67051 Avezzano - L'Aquila - Tel. 0863 1874440 - mail: reclami@sastesrl.it
 - o Via Leopoldo Micucci 174, 00173 – Roma - Tel. 06 69487229 - mail: reclami@sastesrl.it

Dirette all'Organismo di Certificazione

SI CERT S.A.G.L.

Via S.S. 18 n. 119-121 – Loc. Ponte Barizzo – 84047 Capaccio-Paestum (SA)

Telefono: (+39) 0828 189 7857 – email: reclamisa8000@sicert.net

Nel caso in cui Saste Servizi Ecologici s.r.l. non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione entro 10 giorni dall'inoltro del reclamo.

Dirette all'Organismo di Accreditamento:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)

9 East 37th Street; 10th Floor

New York, NY 10016

United States of America

Phone: +1 (212) 391-2106 – email: saas@saasaccreditation.org

Nel caso in cui l'ente di certificazione non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo.

N.B. LE SEGNALAZIONI POSSONO SEMPRE ESSERE INViate ANONIME OPPURE FIRMATE.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 congiuntamente al Rappresentante della Direzione. Nell'arco di 8 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

8.2 GESTIONE DEL RECLAMO

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Sociale Performance Team. Nell'arco di 8 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

Saste Servizi Ecologici s.r.l. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Saste Servizi Ecologici s.r.l. garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili. Saste Servizi Ecologici s.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

8.3 RISPOSTA AL RECLAMO

Saste Servizi Ecologici s.r.l. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

8.4 GARANZIA DI ANONIMATO E PROTEZIONE

Tutte le funzioni/posizioni organizzative di Saste Servizi Ecologici s.r.l. interessate dalla ricezione e trattamento delle segnalazioni/reclami, garantiscono l'assoluta riservatezza ed anonimato delle persone segnalanti, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società.

Saste Servizi Ecologici s.r.l. non tollera alcuna forma di minaccia, ritorsione o azioni simili nei confronti del personale dipendente che abbia svolto o collaborato allo svolgimento della segnalazione.

Vengono prese in considerazione anche le segnalazioni anonime indicate precedentemente, a condizione che contengano fatti circostanziati, e non segnalazioni di contenuto generico e/o confuso, alle quali si applicheranno, in quanto compatibili, le disposizioni successivamente indicate.

8.5 PROTEZIONE DALLE SEGNALEZIONI IN MALA FEDE

Il SPT garantisce adeguata risposta alle segnalazioni in "mala fede", censurando simili condotte ed informando i soggetti nei casi di accertata "mala fede".

La denuncia, dunque, deve presentare una descrizione analitica delle circostanze segnalate relazionandole a contesti determinati, in modo da consentire di effettuare le dovute verifiche; deve anche essere presentata in buona fede, ovvero non riportare notizie fondate su meri sospetti o voci oppure informazioni false rese con dolo o colpa.

La condotta illecita può riferirsi a situazioni di cui il/la segnalante sia a conoscenza diretta, in virtù del rapporto di lavoro, ma può essere anche una notizia acquisita in modo casuale in occasione e/o a causa dello svolgimento delle mansioni lavorative in sede diversa da quella abituale.

Il modulo di segnalazione da utilizzare è lo stesso per le segnalazioni anonime e non (MSA_SA_04A).

Nei casi in cui la segnalazione e/o il reclamo non siano in forma anonima, Saste Servizi Ecologici s.r.l. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il soggetto autore degli stessi, affiancato dal RLRS, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al soggetto eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Saste Servizi Ecologici s.r.l. garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

Al ricevimento della segnalazione (sia interna che esterna), il RSGRS provvede a sviluppare le seguenti attività:

- Registra la Segnalazione nel MSA_SA_04B registro segnalazioni SA8000.
- Valuta la necessità di approfondimento della segnalazione ed effettua eventuali richieste di integrazione (ove possibile).
- Analizza/verifica la fondatezza e veridicità della segnalazione.
- Coinvolge il RLRS e, se ritenuto opportuno e/o applicabile, eventuali altri membri nell'analisi della segnalazione.

Sulla base di quanto emerso dall'analisi della Segnalazione:

- Se la segnalazione non risulta supportata da elementi tali da poterne determinare la veridicità e fondatezza, il RSGRS dà risposta alla parte interessata motivando la conclusione (nel caso in cui la

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

segnalazione pervenga non in forma anonima), informa la Direzione ed aggiorna il Registro delle Segnalazioni SA8000.

- Se la segnalazione risulta veritiera e fondata si apre una non conformità (NC) del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale identificando le opportune Azioni Correttive (AC). Il RSGRS ed aggiorna il Registro delle Segnalazioni SA8000 fino alla chiusura delle relative azioni.
- Se la segnalazione riguarda una proposta/spunto di miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, viene valutata nel corso delle riunioni periodiche del SPT ai fini dell'eventuale integrazione tra gli elementi di input del Riesame della direzione SA8000; anche in questo caso la segnalazione viene comunque registrata nel Registro delle Segnalazioni SA8000.

La registrazione della segnalazione, gli approfondimenti del caso e la gestione di eventuali NC sono gestiti nel pieno rispetto del vincolo di riservatezza del soggetto segnalante e altre figure aziendali coinvolte (nomi o circostanze direttamente riconducibili a specifico individuo devono essere soggette a riservatezza).

9. AZIONI PER PREVENIRE IL VERIFICARSI DELLE NON CONFORMITÀ

Almeno una volta all'anno il RSGRS convoca, tramite il modello di comunicazione interna (affisso in bacheca o consegnato direttamente agli interessati), il SPT per valutare l'esigenza di attuare azioni atte a prevenire il verificarsi di Non Conformità.

Compete al SPT valutare l'esigenza di attuare azioni atte a prevenire il verificarsi di non conformità potenziali.

9.1 INDIVIDUAZIONE ED ATTUAZIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE

Nel corso della riunione, il SPT individua le azioni preventive atte a prevenire non conformità potenziali, svolgendo le seguenti attività preliminari:

- studio delle cause potenziali di non conformità attraverso l'esame dei dati raccolti sui diversi aspetti del problema analizzato;
- documentazione dei risultati sullo studio delle cause e delle proposte di azioni preventive concordate, mirate al miglioramento del Sistema.
- individuazione delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati;
- individuazione delle modalità, delle responsabilità e dei tempi per l'attuazione delle azioni sviluppate.

Le decisioni prese nel corso della suddetta riunione vengono formalizzate dal Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale sui modelli delle Azioni Preventive

Le richieste di attuazione delle azioni preventive vengono inviate in copia a tutti i Responsabili funzioni/processi interessati all'attuazione delle azioni preventive, a cura del Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale.

9.2 ATTUAZIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE

L'implementazione delle azioni preventive deve avere luogo nei termini di tempo e con le modalità precisate nell'apposito modello a cura dei Responsabili dei processi individuati dal SPT. Quanto stabilito nei modelli delle "AZIONI PREVENTIVE" assume carattere di disposizione per tutto il personale interessato e coinvolto nella loro implementazione.

9.3 REGISTRAZIONE DEI RISULTATI DELLE AZIONI ATTUATE

Compete al personale che ha attuato le azioni preventive registrarne, sull'omonimo modello, il completamento e trasmetterne copia al RSGRS. Compete ai valutatori che effettuano le verifiche ispettive interne sul SGI, verificare il completamento e l'efficacia delle azioni attuate e registrarne i risultati sui rapporti di verifica ispettiva interna (audit interni).

9.4 RIESAME DELLE AZIONI PREVENTIVE

Compete al SPT, nel corso delle riunioni periodiche, riesaminare i risultati delle azioni preventive attuate, attraverso l'esame dei modelli "AZIONI PREVENTIVE" e dei "Rapporti delle Verifiche Ispettive Interne", raccolti e conservati dal Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale.

	Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale	
	GESTIONE ERRORI, NON CONFORMITÀ, RECLAMI, AZIONE CORRETTIVE E PREVENTIVE	

I risultati di tutte le azioni intraprese nel corso dell'anno per prevenire ed eliminare le possibili cause di non conformità potenziali e migliorare l'efficacia del SGI aziendale, sono presentati alla DG in occasione del corso del Riesame del Sistema di Gestione SA8000.

L'esame di tali documenti consente alla DG di individuare più facilmente e tenere meglio sotto controllo le aree a rischio, sulle quali concentrare gli sforzi di tipo preventivo/migliorativo.

Tutte le registrazioni relative alle Azioni Preventive promosse ed attuate in Azienda vengono raccolte, archiviate e conservate a cura del RSGRS per un minimo tempo di 5 anni.

10. MODULISTICA E DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Rapporto di NC/ Azione correttiva / Azione preventiva

Registro non conformità

Modulo segnalazione reclami

Registro segnalazioni e reclami