

## AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI

26 aprile 2023

### 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.....	4
6	REGISTRAZIONI.....	4
7	ARCHIVIAZIONE.....	5

Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione
00	08.01.2020	Prima Emissione	RGRS	RGRS	DGE
01	26.04.2023	Specifica segnalazioni anonime	RGRS	RGRS	DGE

- 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 presso la cassetta postale dell'azienda, ed inoltre segnalare problematiche direttamente all'organismo di certificazione.

Le modalità per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni che la EDIL FEMA S.R.L. ha implementato sono 3 e specificatamente:

1. **Attraverso la cassetta postale** Presso la sede della EDIL FEMA, è presente la cassetta della posta dove è possibile inserire una segnalazione o reclamo in busta chiusa. I lavoratori possono scegliere se indicare il proprio nome o rimanere anonimi. I membri del CSE (Social Performance Team) verificano con frequenza giornaliera la presenza di eventuali buste e provvedono, nell'eventualità, ad attivarsi come più avanti indicato. L'apertura delle buste avviene a seguito convocazione di riunione del CSE. La segnalazione all'azienda può pervenire anche mediante mail alla casella [uff.gare@edilfema.it](mailto:uff.gare@edilfema.it) oppure per posta ordinaria all'indirizzo VIA NOMENTANA 1111- 00137 ROMA
2. Le parti interessate possono inoltrare un reclamo all'ente di certificazione INTERTEK Via Miglioli 2/A, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)  
T: +39 02 95383833  
F: +39 02 95383832  
[Barbara.carini@intertek.com](mailto:Barbara.carini@intertek.com)
3. Le parti interessate possono inoltrare un reclamo . **Attraverso il SAI**  
[info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

I tempi di gestione delle segnalazioni pervenute, indipendentemente dalla modalità di inoltro, sarà di circa un mese dal ricevimento.

La EDIL FEMMA non applica azioni disciplinari, licenzia o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

Il reclamo può avere forma anonima. EDIL FEMMA SRL garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Al ricevimento della segnalazione il contenuto viene esaminato dal SPT per valutarne la relativa gestione; entro sette giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate attraverso mail, pubblicazione in bacheca o pubblicazione sul sito internet ( in caso di segnalazioni anonime). Non sono prese in considerazione le segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone; Qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione con i requisiti dello standard SA8000, la stessa viene gestita dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e dal SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia pervenuta in forma anonima, EDIL FEMMA SRL favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/Parte Interessata autore della stessa, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore/Parte Interessata 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; entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione, la EDIL FEMMA SRL si impegna, altresì, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, mediante mail (se conosciuta) mediante affissione in bacheca o pubblicazione sul sito ( nel caso di segnalazione anonima), risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

#### 4.3

#### **Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate**

Le parti interessate sono identificate nel MOD. 09 01 "Elenco Parti interessate e possono essere coinvolte nel processo di conformità con la SA8000 nelle seguenti modalità:

- consultazione durante audit interni ed esterni;
- riunioni per discutere aspetti di conformità alla SA8000;
- formazione dei lavoratori e/o manager su aspetti di conformità alla SA8000;
- relazione su reclami e relative risoluzioni riguardanti aspetti di conformità alla SA8000;
- collaborazione in indagini presso i lavoratori su aspetti di conformità alla SA8000.

#### 5

#### **RIFERIMENTI**

Manuale della responsabilità sociale  
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.