

PROCEDURA P-08.02
GESTIONE NON CONFORMITÀ, SEGNALAZIONI,
RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E DI
MIGLIORAMENTO

Ed.	Data	Descrizione modifica	Redazione	Controllo	Approvazione
04	21/03/2025	Inserimento paragrafo comunicazione agli stakeholder	C. Bartolomei	E.Grillo D.Potitò	R.Ballesio S.Andreani
03	11/02/2025	Revisione generale, inserimento paragrafo relativo a processo di denuncia e protezione whistleblower	C. Bartolomei	E.Grillo D.Potitò	R.Ballesio S.Andreani
02	10/01/2024	Aggiornamento per implementazione ISO 14001	M. Guerra	RSG	RSG
01	07/05/2009	Emissione	RSGQ	Dir.Tecnico	AU

INDICE

PROCEDURA P-08.02.....	1
GESTIONE NON CONFORMITÀ, SEGNALAZIONI, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO	1
1 SCOPO.....	3
2 DEFINIZIONI	3
3 MODALITÀ OPERATIVE.....	4
3.1 <i>Non conformità</i>	4
3.1.1 Generalità.....	4
3.1.2 Gestione delle non conformità	4
3.2 <i>Gestione dei reclami dei clienti</i>	5
3.2.1 Esame e correzione.....	5
3.3 <i>Processo di denuncia e protezione dei whistleblower</i>	5
3.3.1 Canali di Segnalazione e garanzia di riservatezza	5
3.3.2 Feedback e Monitoraggio	6
3.3.3 Falsa accusa.....	6
3.4 <i>Gestione delle azioni correttive e di miglioramento</i>	7
3.4.1 Generalità.....	7
3.4.2 Azioni correttive e di miglioramento	7
3.4.3 Analisi dei dati.....	8
3.5 <i>Comunicazioni agli stakeholder</i>	8

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità per la gestione delle non conformità, dei reclami dei Clienti e delle segnalazioni dei collaboratori, dalla loro individuazione alla registrazione, correzione e adozione di azioni correttive e preventive.

2 DEFINIZIONI

Non conformità (NC) – non soddisfacimento di requisiti.

Non conformità di prodotto – mancato soddisfacimento dei requisiti di prodotto specificati negli “Ordini di acquisto”, dalla legislazione vigente, da contratti, ecc. Esse sono normalmente rilevate in fase di controlli in ingresso sui prodotti acquistati e di realizzazione prodotti. Il trattamento di una non conformità di prodotto consiste in:

- trattamento della non conformità;
- eventuale azione correttiva qualora sia possibile identificare specifiche cause di natura tecnica, procedurale, legate all’addestramento e la formazione del personale, ecc. e l’azione per rimuovere tali cause;

Non conformità di Sistema – riguarda il mancato soddisfacimento di requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente definiti nella normativa applicabile, nei contratti, nella documentazione del sistema di gestione. Esse tipicamente sono rilevate nel corso delle verifiche ispettive interne e nel corso di riesami della direzione.

Trattamento – Azione volta a risolvere il problema contingente della non conformità.

Reclamo – Azione del Cliente presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito a uno o più requisiti definiti nel contratto.

Azione correttiva (AC) – Provvedimento adottato per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione per il miglioramento – Provvedimento adottato per migliorare un processo, un requisito di prodotto, e aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

Responsabile di funzione coinvolto – dipende dal contesto in cui viene rilevata la non conformità, può essere Responsabile di Area, Responsabile di commessa, Capo progetto, o altra figura in organigramma.

Whistleblower: è un dipendente o collaboratore che segnala, in buona fede, violazioni di leggi, regolamenti o politiche aziendali, che possono includere frodi, corruzione, comportamenti non etici o altre irregolarità.

Segnalazione: Azione del dipendente o collaboratore, presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, per comunicare che azioni, comportamenti non coerenti con leggi, regolamenti o politiche aziendali, che possono includere frodi, corruzione, comportamenti non etici o altre irregolarità.

Comitato di Segnalazione: membri della Direzione, non direttamente coinvolti nella segnalazione, che la prendono in carico, la gestiscono con le modalità indicate al paragrafo 3.3.

3 MODALITÀ OPERATIVE

3.1 NON CONFORMITÀ

3.1.1 Generalità

Le non conformità di servizio, prodotto o di sistema possono essere rilevate da qualsiasi operatore in qualsiasi attività aziendale.

3.1.2 Gestione delle non conformità

3.1.2.1 Esame e trattamento delle non conformità

Quando viene rilevata una non conformità SEQUAS intraprende azioni per tenerla sotto controllo, correggerla ove possibile, affrontare le conseguenze ivi compresa la mitigazione su servizio/prodotto, contratto, o degli impatti ambientali negativi ove presenti con le seguenti modalità:

- La Funzione aziendale che rileva la non conformità informa il Responsabile Sistema di Gestione che avvisa il responsabile di funzione coinvolto o eventualmente coinvolto; le comunicazioni avvengono via e-mail o via TEAMS; la comunicazione deve contenere la descrizione della non conformità con riferimento all'area di riferimento, alla commessa, alla fase di lavoro ove applicabile, alle conseguenze della Non conformità;
- il Responsabile di funzione coinvolto analizza la non conformità, ne identifica le cause e le conseguenze, propone le azioni di mitigazione, trattamento della non conformità e assegna le relative responsabilità. Le comunicazioni avvengono via e-mail o via TEAMS;
- RSG approva il trattamento e compila il "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento";
- il "trattamento" e i tempi di chiusura sono decisi in collaborazione con i Responsabili di Area e/o l'Amministratore Unico;
- RSG decide insieme al Responsabile di Area/commessa/funzione coinvolto se emettere una azione correttiva compilando il relativo campo del "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento" (vedi anche paragrafo 3.1.4);
- all'arrivo della comunicazione di chiusura della NC, RSG aggiorna il Registro;
- la funzione aziendale che ha rilevato la non conformità di prodotto/servizio provvede, ove applicabile, alla identificazione e segregazione del materiale non conforme (esempio documenti errati o incompleti dopo una revisione di progetto) in modo che non ne sia possibile l'utilizzo improprio (esempio consegna al cliente), riportando la dicitura "Non conforme". In caso di documenti l'identificazione avviene con l'apposizione sulla copertina della dicitura "Non Conforme".

In caso di non conformità emerse in fase di controllo di un prodotto approvvigionato, il Responsabile di Area/funzione che ha effettuato l'acquisto, decide se:

- accettare il materiale in deroga;
- scartare o rifiutare il materiale approvvigionato;
- passare ad altro ordine;

- declassare.

I prodotti/servizi corretti sono ricontrollati, per accertarsi della conformità ai requisiti specificati, la registrazione di tali controlli è riportata nel campo "Note" del "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento". Solo dopo l'esito positivo dei controlli la non conformità si ritiene "chiusa".

3.2 GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI

I clienti possono presentare reclami a SEQUAS con il canale che ritengono più idoneo: segnalazioni verbali, fax/lettera, posta elettronica, PEC/raccomandata.

Chiunque riceve un reclamo, indipendentemente dal canale di comunicazione utilizzato, da parte dei Clienti avvisa RSG via e-mail o via TEAMS. RSG registra il reclamo sul "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento" e ne avvia la gestione.

3.2.1 Esame e correzione

RSG identifica il Responsabile di Area/di commessa interessato dal reclamo ed invia una e-mail. Il Responsabile di Area/commessa:

- Contatta il cliente per approfondire se necessario e comunicare che il reclamo è stato preso in carico;
- coinvolge i responsabili di funzione e collaboratori che ritiene opportuno, per analizzare la segnalazione e l'accaduto, individuare le potenziali cause che hanno determinato il reclamo, definire le azioni per rimuoverle
- condivide l'analisi e il piano di azione con RSG richiedendo, se previsto dal budget l'approvazione della direzione;
- RSG provvede all'aggiornamento del "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento", indicando, tra l'altro, le modalità di verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

Una volta attuata la correzione il Responsabile di Area/commessa interessato dal reclamo avvisa, attraverso e-mail, il RSG, che registra la chiusura nel "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento" (mod. 08.04, disponibile in visualizzazione su *Sharepoint Sistema di Gestione SEQUAS\01_Implementazione_SG\05_Registri*) e pianifica la verifica di efficacia.

Reclami dei clienti relativi al Codice Etico sono gestiti da RSG o da un membro della direzione non direttamente coinvolto nella segnalazione.

3.3 PROCESSO DI DENUNCIA E PROTEZIONE DEI WHISTLEBLOWER

SEQUAS si impegna a promuovere un ambiente di lavoro etico e trasparente, e adotta, con riferimento al Decreto Legislativo n. 24/2023 "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali", misure specifiche per proteggere i whistleblower, garantendo l'anonimato e la riservatezza delle segnalazioni.

3.3.1 Canali di Segnalazione e garanzia di riservatezza

Dipendenti e collaboratori possono rivolgere le segnalazioni attraverso il canale che preferiscono, verbalmente, via e-mail, posta a RSG (rsg@sequas.it). Qualora RSG fosse

direttamente coinvolto nella segnalazione questa può essere rivolta ad un qualsiasi membro della Direzione.

Tutte le segnalazioni sono trattate in modo confidenziale e i dati personali del segnalatore non sono divulgati senza il suo consenso, secondo la normativa vigente.

I dipendenti, i collaboratori, la direzione sono formati sull'importanza della riservatezza e sulle procedure per gestire le segnalazioni in modo sicuro.

L'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) ha attivato un canale di segnalazione esterna che garantisce, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione. La stessa riservatezza viene garantita anche quando la segnalazione viene effettuata attraverso canali diversi da quelli indicati nel primo periodo o perviene a personale diverso da quello addetto al trattamento delle segnalazioni, al quale viene in ogni caso trasmessa senza ritardo.

La Società si impegna a proteggere i whistleblower da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione. Qualsiasi atto di ritorsione sarà considerato una grave violazione del codice etico e sarà soggetto a sanzioni disciplinari.

3.3.2 Feedback e Monitoraggio

Il membro della Direzione che riceve la segnalazione, in qualità di Responsabile della segnalazione:

- fornisce un riscontro al segnalatore entro 3 giorni della presa in carico della segnalazione
- avvia l'analisi del caso coinvolgendo i membri della direzione non chiamati direttamente in causa dalla segnalazione, formando un "Comitato di Segnalazione"
- avvia la raccolta e l'analisi dei dati salvando i dati in una cartella riservata accessibile solo al Comitato di segnalazione
- aggiorna il segnalatore sullo stato delle indagini entro 3 mesi.

Il Comitato di segnalazione:

- verifica l'attendibilità della segnalazione
- adotta un'azione correttiva in linea con il Codice etico, la normativa nazionale, la normativa comunitaria, coinvolgendo, ove necessario un legale a tutela della società

3.3.3 Falsa accusa

La falsa accusa viene definita come l'azione di attribuire a qualcuno un comportamento, un'azione o un'omissione che non ha commesso, con l'intenzione di danneggiarne la reputazione, lo status o gli interessi personali o professionali. La Società considera la falsa accusa una violazione dei principi fondamentali di onestà e integrità che guidano le proprie operazioni e relazioni. Qualsiasi individuo coinvolto in un'azione di falsa accusa sarà soggetto a misure disciplinari adeguate. La Società incoraggia attivamente i collaboratori a comportarsi in modo etico e responsabile, ad agire con integrità e a comunicare in modo trasparente e onesto nelle loro interazioni professionali e personali.

3.4 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO

3.4.1 Generalità

La sola individuazione di una non conformità e il conseguente trattamento non è sufficiente per un reale miglioramento della qualità e dell'ambiente.

A tale attività deve fare seguito, nel caso di non conformità ricorrenti, o comunque gravi in termini di impatto sull'ambiente, sul cliente, sui tempi, o sui costi, una analisi del materiale, dei processi, dei documenti e delle procedure applicate, che consenta di determinare la causa della Non conformità e quindi la sua eliminazione o correzione, in modo da prevenirne la ripetizione.

Le azioni correttive si rendono necessarie:

- quando siano significative e/o ricorrenti le non conformità rilevate durante lo svolgimento di attività aventi influenza sulla qualità e/o l'ambiente;
- nei casi in cui i fornitori si rendano responsabili di gravi non conformità o di non conformità ripetitive;

Le azioni di miglioramento sono adottate dai Responsabili dell'area di concerto con RSG, eventualmente su proposta dei responsabili di funzione, qualora si raccolgano elementi sufficienti per identificare potenziali cause di non conformità, o in seguito alle Raccomandazioni individuate durante l'effettuazione degli audit.

3.4.2 Azioni correttive e di miglioramento

Ciascun collaboratore di SEQUAS è invitato a proporre azioni correttive/di miglioramento sulla base di:

- problematiche ricorrenti che si presentano nell'attività lavorativa;
- innovazione di processi e strumenti di lavoro;
- confronto con clienti, fornitori, collaboratori esterni e partner.

Inoltre, periodicamente RSG effettua le seguenti attività:

- analisi di tutte le Non Conformità riportate sul "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento" per determinarne la ripetitività;
- analisi dei documenti quali "Rapporto di audit interno" modulo 08.02, "Verbale di riunione" modulo 05.02;

Le AC/M possono essere emesse in fase di riesame della direzione.

Per dare effettivo avvio ad una Azione Correttiva o di Miglioramento RSG effettua le seguenti attività:

- condivide obiettivi e azioni con il Responsabile di Area/funzione o Fornitore interessato, definisce le attività specifiche, le relative responsabilità, e i tempi di attuazione,
- comunica agli interessati via e-mail/TEAMS azione, tempi e responsabilità;
- aggiorna il "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento".

Il Responsabile aziendale o il Fornitore interessato dall'Azione Correttiva/di miglioramento attua l'azione entro la data concordata con il Responsabile. Eventuali ritardi nell'attuazione sono comunicati a RSG via e-mail o TEAMS.

Terminata l'attuazione dell'azione il Responsabile interessato, comunica la chiusura dell'azione a RSG il quale verifica l'attuazione delle Richieste di azioni correttive/di miglioramento, identifica i criteri e i tempi per la valutazione dell'efficacia della stessa e aggiorna il "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento" riportando la data effettiva del completamento.

3.4.3 Analisi dei dati

Il RSG analizza periodicamente le non conformità registrate, in particolare in occasione dei "Riesami da parte della direzione"; in tale occasione la Direzione verifica la necessità di intraprendere azioni correttive e di miglioramento.

Con cadenza trimestrale sono raccolti i dati relativi alla gestione delle non conformità, delle azioni correttive e di miglioramento, dei reclami (per esempio per ciascun processo aziendale, il numero di non conformità, reclami, azioni correttive, azioni preventive registrate). Tali dati sono presentati e analizzati in occasione dei riesami della direzione.

3.5 COMUNICAZIONI AGLI STAKEHOLDER

Le segnalazioni e i reclami possono essere inviati alla e-mail rsg@sequas.it o a qualsiasi membro della direzione direttamente dalla propria casella di posta o dal sito www.sequas.it.

RSG o, qualora RSG sia direttamente coinvolto nella segnalazione il membro della Direzione responsabile della segnalazione, comunica le fasi di gestione del reclamo/segnalazione:

- ricevimento
- presa in carico e nomina del Responsabile della segnalazione ove applicabile
- azione correttiva che si intende adottare o motivazione per cui la questione sollevata non è stata accettata come reclamo/segnalazione
- avanzamento attuazione azione correttiva
- risoluzione/chiusura