

GESTIONE NON CONFORMITÀ, SEGNALAZIONI, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO

PROCEDURA P-10.01

Ed.	Data	Descrizione modifica	Redazione	Controllo	Approvazione
01	27/06/2025	Sostituisce la P 0802 rev.4 Inserimento integrazioni per adeguamento alla UNI PdR 125:2022 e alle richieste per la certificazione B- Corporation. Nuova grafica	N. Boriello C. Bartolomei	C. Bartolomei	R. Ballesio

INDICE

1. SCOPO	3
2. DEFINIZIONI	3
3. MODALITÀ OPERATIVE	4
3.1. NON CONFORMITÀ.....	4
3.1.1. <i>Generalità</i>	4
3.1.2. <i>Gestione delle non conformità</i>	4
3.1.2.1. <i>Esame e trattamento delle non conformità</i>	4
3.2. GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI	5
3.2.1. <i>Esame e correzione</i>	5
3.3. PROCESSO DI DENUNCIA E PROTEZIONE DEI WHISTLEBLOWER.....	7
3.3.1. <i>Canali di segnalazione e garanzia di riservatezza</i>	7
3.3.2. <i>Valutazione, Feedback e Monitoraggio</i>	8
3.3.3. <i>Falsa accusa</i>	9
3.3.4. <i>Ritorsioni</i>	9
3.4. GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO	6
3.4.1. <i>Generalità</i>	6
3.4.2. <i>Azioni correttive e di miglioramento</i>	6
3.4.3. <i>Analisi dei dati</i>	7
3.5. COMUNICAZIONI AGLI STAKEHOLDER	10

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 del personale, dei collaboratori e delle collaboratrici, anche in tema di parità di genere, 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 – riguarda il mancato soddisfacimento di requisiti del Sistema di Gestione, definiti nella normativa applicabile, nei contratti, nella documentazione del sistema di gestione. Esse tipicamente sono rilevate nel corso degli audit interni, nel corso delle attività operative, dal Comitato Guida di parità, dal Comitato di segnalazione, 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/collaboratrice, presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, per comunicare azioni o 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.

Comitato Guida di Parità: organo di presidio per la gestione ed implementazione delle azioni a supporto della promozione della parità di genere.

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 SB 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:

- chiunque rilevi la non conformità informa il Responsabile Sistema di Gestione (RSG) che avvisa il Responsabile di funzione coinvolto, il Comitato Guida di Parità ove necessario, il Comitato di segnalazione ove applicabile; 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/la Responsabile di funzione coinvolto/a 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.url](#)";
- il "trattamento" e i tempi di chiusura sono decisi in collaborazione con i Responsabili di Area e/o l'Amministratore Unico;
- RSG insieme al Direttore tecnico/Responsabile di commessa/funzione coinvolto analizza le cause della non conformità e valuta se emettere una azione correttiva, con il fine di rimuoverle, compilando il relativo campo del "Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento" (vedi anche paragrafo 3.1.4);
- all'arrivo della comunicazione di completato trattamento /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 stampati 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/la 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.

La decisione adottata è annotata sul DDT oltre che come trattamento sul Registro NC/ACM.

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.url](#)”. 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.url](#)” e ne avvia la gestione.

3.2.1. ESAME E TRATTAMENTO

RSG identifica il Direttore Tecnico/Responsabile di commessa/Capo progetto interessato dal reclamo ed invia una e-mail. Il Direttore Tecnico/Responsabile di commessa:

- contatta il cliente per approfondire se necessario e comunicare che il reclamo è stato preso in carico;
- coinvolge Capo progetto/responsabili di funzione e collaboratori che ritiene opportuno, per:
 - analizzare la segnalazione e l’accaduto, individuare le potenziali cause che hanno determinato il reclamo, valutare come risolvere il problema con il cliente (Reclamo su errore in un elaborato; trattamento: correzione e riemissione elaborato, verifica eventuali implicazioni su altri elaborati correlati)
 - identificare un’azione correttiva volta a rimuovere le cause che hanno portato al reclamo (es. mancata verifica elaborati prima della consegna; Azione correttiva su Pianificazione, sensibilizzazione CP e risorse, etc.);
- 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.

A fronte di un reclamo deve sempre essere adottata una azione correttiva.

Una volta attuata la correzione il Direttore Tecnico/Responsabile di commessa interessato dal reclamo avvisa, attraverso e-mail, RSG, che registra la chiusura nel “Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento” (mod. 10.102, disponibile in visualizzazione su [Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento.url](#)) 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. GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO

3.3.1. GENERALITÀ

La sola individuazione di una non conformità e il conseguente trattamento non è sufficiente per un reale miglioramento.

A tale attività deve fare seguito, nel caso di reclami cliente, di non conformità ricorrenti o comunque gravi in termini di impatto sulla qualità, sull’ambiente, sul cliente, sui tempi, o sui costi, sulle risorse, una analisi del materiale, dei processi, dei documenti e delle procedure applicate, che consenta di determinare le cause della Non conformità e la definizione di un’azione volta alla loro rimozione al fine da prevenirne la ripetizione.

Le azioni correttive si rendono necessarie:

- In caso di reclamo cliente;
- quando siano significative e/o ricorrenti le non conformità rilevate durante lo svolgimento di attività aventi influenza sulla qualità, l’ambiente, la sicurezza, le risorse, altri stakeholder;
- nei casi in cui i fornitori si rendano responsabili di gravi non conformità o di non conformità ripetitive.

Le azioni di miglioramento sono adottate dalla Direzione, dai Direttori Tecnici, dai responsabili commessa/di funzione, con RSG, su proposta di responsabili di funzione, di Capi progetto, di risorse qualora si raccolgano elementi sufficienti per identificare potenziali cause di non conformità, o spunti per il miglioramento della qualità, dell’efficienza, della sicurezza, dell’impatto ambientale, dell’inclusione in SEQUAS SB o in seguito alle Raccomandazioni individuate durante l’effettuazione degli audit di prima, seconda o terza parte.

3.3.2. AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO

Ciascun/a collaboratore/trice di SEQUAS è invitato/a 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 gli stakeholder.
- Inoltre, periodicamente RSG effettua analisi di tutte le Non Conformità riportate sul “Registro Non Conformità e Azioni di Miglioramento” e dei documenti quali “Rapporto di audit interno” modulo 09.102, “Verbale di riunione” modulo 08.103 per determinarne la ripetitività;

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/la 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/la Responsabile interessato/a, comunica la chiusura dell’azione a RSG che 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.

3.3.3. 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.

3.4. PROCESSO DI DENUNCIA E PROTEZIONE DEI WHISTLEBLOWER

SEQUAS si impegna a promuovere un ambiente di lavoro etico, equo, paritario e trasparente e adotta, con riferimento al Decreto Legislativo n. 24/2023, misure specifiche per proteggere i whistleblower, garantendo l’anonimato e la riservatezza delle segnalazioni e, con riferimento alla UNI/PdR 125:2022, misure specifiche per garantire la parità di genere.

3.4.1. CANALI DI SEGNALAZIONE E GARANZIA DI RISERVATEZZA

Dipendenti, collaboratori/trici, Clienti e fornitori possono rivolgere le segnalazioni attraverso il canale che preferiscono, verbalmente, via e-mail indirizzate a RSG (rsg@sequas.it), via posta, oppure, al fine di garantire l’anonimato, tramite “Cassetta segnalazioni e reclami” ubicata in sala Hack al primo piano, sulla mensola dove sono i libri del Book-Crossing. Le segnalazioni possono essere in formato libero o predisposte su Mod. 10.101 “Scheda Segnalazioni e reclami” del sistema di gestione, disponibile anche sul sito. Qualora RSG fosse direttamente coinvolto nella segnalazione questa può essere rivolta ad un qualsiasi membro della Direzione o del Comitato Guida di parità.

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

Il/le dipendenti, i collaboratori, le collaboratrici, 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.

SEQUAS SB si impegna a proteggere i whistleblower, chiunque effettui una segnalazione, il Comitato Guida per la Parità 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.

3.4.2. VALUTAZIONE, FEEDBACK E MONITORAGGIO

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

- fornisce un riscontro al/la segnalante entro 3 giorni della presa in carico della segnalazione, ove applicabile;
- avvia l'analisi del caso coinvolgendo i membri della direzione non chiamati direttamente in causa dalla segnalazione, formando un "Comitato di Segnalazione"; se la segnalazione riguarda la parità di genere i membri del Comitato Guida di Parità non direttamente chiamati in causa dalla segnalazione, fanno parte del 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/la segnalante sullo stato delle indagini entro 3 mesi, ove applicabile.

Il Comitato di segnalazione:

- verifica l'attendibilità della segnalazione
- valuta se accogliere o meno la 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.

Le segnalazioni non sono accolte nei seguenti casi:

- Segnalazioni fondate su mere indiscrezioni o voci, scarsamente attendibili, non circostanziate, che non forniscono elementi oggettivi sufficienti per consentire alla Società di effettuare le dovute verifiche;
- Segnalazioni aventi ad oggetto contestazioni, rivendicazioni o richieste legate a un interesse di carattere personale del/la segnalante, che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, tra cui, a titolo esemplificativo, vertenze di lavoro o attriti tra colleghi, che dovranno essere inviate al responsabile dell'unità organizzativa di competenza;
- Segnalazioni concernenti informazioni già di dominio pubblico.

Saranno sempre accolte segnalazioni relative ai "Reati presupposto" ai sensi del D.lgs 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" e ad eventuali molestie, violenze, discriminazioni dirette o indirette, inerenti alla Parità di genere.

3.4.3. 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.

3.4.4. RITORSIONI

Nei confronti del/la segnalante e degli altri soggetti sopraindicati non è consentita né tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, anche tentata o minacciata. La Società si riserva il diritto di adottare le opportune azioni contro chiunque ponga in essere o minacci di porre in essere tali condotte contro coloro che hanno presentato Segnalazioni nell'ambito delle presenti Linee Guida.

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono considerate ritorsioni:

- il licenziamento o la rescissione del contratto, la sospensione o misure equivalenti;
- la retrocessione di grado o mancata promozione;
- il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio;
- la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa;
- le note di demerito o referenze negative;
- l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria;
- la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;
- la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;
- i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;
- la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

L'adozione di misure discriminatorie può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, sia dal/la segnalante medesimo che dall'organizzazione sindacale da questi indicata, nonché all'ANAC che, in caso di accertamento della natura ritorsiva del comportamento o dell'atto, può irrogare sanzioni alla Società.

Qualora si riscontri un caso di ritorsioni nei confronti di chi ha effettuato una segnalazione l'organizzazione interviene con:

- Misure a protezione del/della segnalante come:
 - Revoca delle misure attuate come ritorsione
 - Misure compensative economiche, organizzative riconoscendo ad esempio periodi di congedo retribuito, supporto psicologico;

- Azioni disciplinari a carico di chi ha attuato la ritorsione, azioni che possono comprendere penali economiche, demansionamenti, revisione responsabilità, risoluzione contratto lavoro.

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 o tramite “Cassetta segnalazioni e reclami” ubicata in sala Hack al primo piano.

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