

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. RIFERIMENTI	2
3. INOLTRO DI SEGNALAZIONI DA PARTE DI DIPENDENTI	2
4. INOLTRO DI SEGNALAZIONI/NON CONFORMITÀ DA PARTE DELLE PARTI INTERESSATE ...	4
5. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI-NON CONFORMITÀ.....	5
6. FLUSSO AZIONI CORRETTIVE	6
7. GESTIONE AZIONI CORRETTIVE	7
8. GESTIONE AZIONI PREVENTIVE.....	8

	Procedura P03 GESTIONE PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 2 Pag. 2 di 8
---	---	----------------------------------

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura definisce le modalità per la comunicazione di problematiche, non conformità e suggerimenti da parte del personale della LORENZI, la gestione delle segnalazioni e non conformità allo standard SA8000 che possono provenire dall'interno e dall'esterno di LORENZI e per la gestione e il trattamento di opportune azioni correttive e preventive.

2. RIFERIMENTI

SA8000:2014	<i>Punto 9.8 Azioni correttive e preventive</i>
RL8000	Rappresentante dei Lavoratori SA8000
Azione correttiva e preventiva	<i>Azione atta ad eliminare le cause alla radice di una non conformità individuata.</i> <i>NOTA</i> <i>Le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.</i>
M14	Modulo Problematiche-Non Conformità
M11	Registro Azioni Correttive-Preventive
M40	Rapporto infortunio/incidente/comportamento pericoloso
P07	Procedura Gestione Infortuni, incidenti e comportamenti pericolosi
Non Conformità	<i>Non soddisfacimento di un requisito</i>
Parti interessate	Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione <i>Nota</i> <i>Esempi di parte interessata: clienti, fornitori, vicinato, comunità, associazioni, enti locali e pubbliche.</i>

3. INOLTRO DI SEGNALAZIONI DA PARTE DI DIPENDENTI

Tutti i dipendenti di LORENZI possono segnalare una situazione che ritengono problematica o non conforme ai requisiti della SA8000 e/o di legge (Salute e Sicurezza sul Lavoro, Rapporto di lavoro/Contratto di lavoro, Ambiente di lavoro) o sulla Politica in LORENZI stessa.

Nei casi di segnalazione di problematiche/Non Conformità relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro si farà riferimento alla procedura P07 Gestione infortuni, incidenti e comportamenti pericolosi e al modulo M40 Rapporto infortunio e incidenti.

Queste situazioni possono essere segnalate dai dipendenti di LORENZI e saranno gestite attraverso le seguenti modalità:

a. Attraverso il Rappresentante dei Lavoratori SA8000

I dipendenti possono rivolgersi direttamente durante il normale orario di lavoro al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (*RL8000 in organigramma*).

La problematica potrà essere presentata al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 da parte del dipendente attraverso un colloquio e in forma verbale.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 avrà il compito di raccogliere e registrare la segnalazione/problematica e gli elementi del colloquio sul modulo M14 Problematiche-Non conformità.

	Procedura P03 GESTIONE PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 2 Pag. 3 di 8
---	---	----------------------------------

Il dipendente che segnala la problematica/non conformità ha il diritto di rimanere anonimo. In questi casi il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 non dovrà formalizzare il suo nominativo sul modulo M14 Problematiche-Non conformità e rivelare/riferire il nominativo nei successivi colloqui con altro personale *aziendale* o DGR.

b. Attraverso la Cassetta Problematiche/Non conformità SA8000

Presso la sede della LORENZI, nell'area bacheca aziendale, è presente la Cassetta Problematiche/Non Conformità SA8000.

Nella Cassetta è possibile inserire un modulo M14 Problematiche-Non conformità compilato a mano anche in forma anonima o un altro documento, in forma libera (scritto a mano o su computer) che descrivi la segnalazione.

Il dipendente che segnala la problematica/non conformità ha il diritto di rimanere anonimo.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 verifica il contenuto e la presenza di documenti e/o modulo M14, della Cassetta Problematiche-Non Conformità SA8000 con cadenza settimanale.

c. Attraverso l'Organismo di Certificazione SGS

I dipendenti possono rivolgersi direttamente all'Organismo di Certificazione SGS inviando una e-mail dove segnalano e descrivono la problematica/non conformità, all'indirizzo sa8000@sgs.com.

Il dipendente che segnala la problematica/non conformità ha il diritto di rimanere anonimo e quindi potrà utilizzare o un indirizzo aziendale o uno personale.

d. Attraverso il SAI (Social Accountability Internazionale)

I dipendenti possono rivolgersi direttamente al SAI inviando e-mail, *ai seguenti recapiti*:

- saas@saasaccreditation.org
- info@sa-intl.org

Il dipendente che segnala la problematica/non conformità ha il diritto di rimanere anonimo e quindi potrà utilizzare o un indirizzo aziendale o uno personale.

4. INOLTRO DI SEGNALAZIONI/NON CONFORMITÀ DA PARTE DELLE PARTI INTERESSATE

Qualsiasi parte interessate della LORENZI può segnalare situazioni che ritiene problematica o non conforme ai requisiti della SA8000 e/o, di legge (Salute e Sicurezza sul Lavoro, Rapporto di lavoro-Contratto di lavoro, Ambiente di lavoro), sulla Politica della LORENZI o sul comportamento della stessa.

Queste situazioni possono essere segnalate e gestite attraverso le seguenti modalità:

a. Attraverso il Rappresentante dei Lavoratori SA8000

I richiedenti delle parti interessate della LORENZI possono rivolgersi direttamente durante il normale orario di lavoro al Rappresentante dei Lavoratori SA8000.

Le segnalazioni possono essere inoltrate e comunicate attraverso:

- **Posta tradizionale all'indirizzo di Via Oslo 2 – Vigonza 35010 PADOVA all'attenzione del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 – Anna Bertoldo;**
- **Telefono al numero +39 049 8936665 chiedendo di Anna Bertoldo;**
- **E-mail all'indirizzo sa8000@lorenzinet.com all'attenzione del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 – Anna Bertoldo;**
- **Modulo di segnalazione scaricabile all'indirizzo <https://www.lorenzinet.com/it/sa8000/> ;**

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ha il compito di raccogliere e registrare la segnalazione/problematica sul modulo M14 Problematiche-Non conformità.

I richiedenti che segnalano la problematica-non conformità hanno il diritto di rimanere anonimi.

In questi casi il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 non dovrà formalizzare il suo nominativo sul modulo M14 Problematiche-Non conformità e rivelare nei successivi colloqui con altro personale o a DGR.

b. Attraverso l'Organismo di Certificazione SGS

I richiedenti delle parti interessate possono rivolgersi direttamente all'Organismo di Certificazione SGS inviando una e-mail dove segnalano e descrivono la problematica-non conformità, all'indirizzo sa8000@sgs.com

I richiedenti che segnalano la problematica-non conformità hanno il diritto di rimanere anonimi e quindi sono autorizzati dalla LORENZI ad utilizzare anche indirizzi-mail non identificabili.

c. Attraverso il SAI (Social Accountability Internationale)

I richiedenti delle parti interessate possono rivolgersi direttamente possono rivolgersi direttamente al SAI inviando e-mail, ai seguenti recapiti:

- **saas@saasaccreditation.org**
- **info@sa-intl.org**

I richiedenti che segnalano la problematica-non conformità hanno il diritto di rimanere anonimi e quindi sono autorizzati da LORENZI ad utilizzare anche indirizzi-mail non identificabili.

5. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI-NON CONFORMITÀ

Tutte le segnalazioni e non conformità comunicate, ricevute e formalizzate dal Responsabile Lavoratori SA8000, sia da parte di dipendenti della LORENZI (si veda punto 3 della presente procedura) sia da parte di parti interessate della LORENZI (si veda punto 4 della presente procedura) sono portate a conoscenza di DGR.

RL8000 informerà quindi i componenti del Social Performance Team (SPT) che andranno ad analizzare e valutare la segnalazione/non conformità.

A seconda dei casi l'SPT informerà e/o richiederà la collaborazione di:

- a. Comitato Salute e Sicurezza;*
- b. Altri Responsabili di LORENZI;*
- c. Professionisti/consulenti esterni a LORENZI*

Nei casi di segnalazione di problematiche/Non Conformità relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro si farà riferimento alla procedura P07 Gestione infortuni, incidenti e comportamenti pericolosi e al modulo M40 Rapporto infortunio e incidenti.

L'analisi della causa viene realizzata anche per verificare se esistono cause sistematiche o ripetitive e, in questi casi, si procede all'apertura di una azione correttiva (si veda punto 6 della presente procedura).

L'SPT, in base alla valutazione ed analisi, deciderà quindi se le segnalazioni/non conformità sono pertinenti o non pertinenti.

Quelle definite non pertinenti non avranno seguito e si ritengono chiuse.

Il SPT informerà di conseguenza DGR, delle segnalazioni/non conformità pertinenti.

SPT, e a seconda dei casi con DGR, deciderà quindi la soluzione per risolvere la segnalazione/non conformità.

Queste fasi di analisi, di decisione e di realizzazione sono registrate nel modulo M14 Modulo Problematiche-Non Conformità.

5.1 Comunicazione delle azioni/risoluzione delle segnalazioni/non conformità

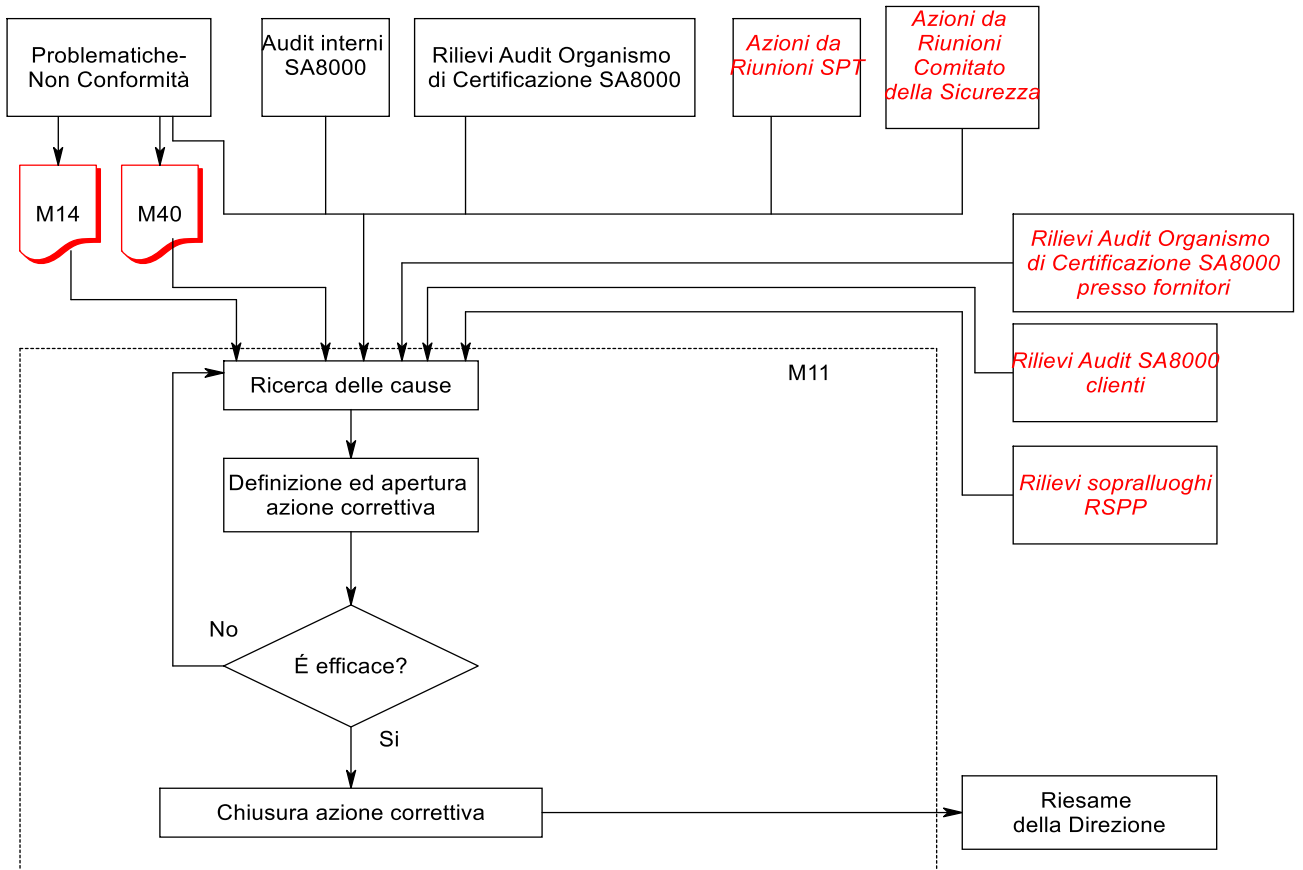
L'SPT o un suo componente incaricato come portavoce, darà comunicazione di ritorno sia per le segnalazioni/non conformità da parte di dipendenti sia a quelle di parti interessate, se pertinente o meno, e cosa è stato deciso e attuato per ogni singolo caso in tempi brevi, in modo da mettere a conoscenza degli esiti e delle azioni intraprese.

Le modalità di comunicazione delle soluzioni e delle azioni correttive potranno essere fatte:

- a. direttamente a voce agli interessati da parte del SPT o un suo componente incaricato;*
- b. in forma scritta, attraverso un comunicato affisso nella bacheca aziendale, se la segnalazione/non conformità è stata fatta in forma anonima da un dipendente;*
- c. in forma scritta o a voce agli interessati delle parti interessate, da parte del SPT o un suo componente incaricato.*

6. FLUSSO AZIONI CORRETTIVE

Per la gestione delle azioni si veda il flusso seguente:



7. GESTIONE AZIONI CORRETTIVE

Nei casi di:

- a. segnalazioni/non conformità;
- b. rilievi, osservazioni rilevate negli audit interni SA8000;
- c. non conformità, osservazioni rilevate dall'Organismo di Certificazione SA8000;
- d. azioni da riunioni del SPT;
- e. azioni da riunioni del Comitato della Sicurezza;
- f. non conformità, osservazioni rilevate dall'Organismo di Certificazione SA8000 negli audit presso fornitori di LORENZI;
- g. rilievi, osservazioni rilevate negli audit SA8000 da parte di clienti di LORENZI;
- h. rilievi emersi nei sopralluoghi del RSPP
- i. considerazioni emerse durante il Riesame della Direzione;

di un certa gravità o ripetitività, sono definite e aperte delle azioni correttive da parte di *Ufficio Legale* in collaborazione con *RL8000* e altro personale *LORENZI*, analizzando la documentazione di partenza (moduli M14, rapporti di audit interni, rapporti dell'Organismo di Certificazione, rapporti audit clienti, ecc.) per aprire le attività di una azione correttiva.

Per dare una sequenza logica, *Ufficio Legale* utilizza il M11 Registro azioni correttive/preventive" dove si registra:

- a. numero dell'azione;
- b. spunta se Azione Correttiva o Azione Preventiva;
- c. i dati di partenza;
- d. una sua sintetica descrizione;
- e. una sintesi dell'analisi della causa;
- f. la possibile soluzione o quello deciso;
- g. una descrizione operativa;
- h. il tempo richiesto o stimato;
- i. la verifica come viene eseguita;
- j. chi effettuerà la verifica;
- k. spunta se l'azione chiusa
- l. conferma o meno se l'azione è efficace, cioè se ha risolto il problema.

si veda estratto del M11 sotto riportato:

Nr.	Az. Correttiva Az. Preventiva	Dati di partenza	Descrizione	ANALISI CAUSA	POSSIBILE SOLUZIONE	COME OPERIAMO		CONTROLLO		Azione chiusa	Efficace?
						Descrizione	Tempo richiesto	Verificare	Chi verifica?		

Ufficio Legale definisce quindi che cosa serve per risolvere il "problema", in termini di risorse umane, mezzi, tempi e come attuarlo.

Ufficio Legale decide, in collaborazione con *DGR*, *RL8000* o altro personale *LORENZI*, il controllo della soluzione messa in atto e chi lo effettua.

Dal risultato di questa, *Ufficio Legale* controlla e decide quindi se l'azione correttiva è efficace e quindi è da ritenersi chiusa.

Nei casi in cui la definizione e la messa in opera dell'azione non risulti efficace, il ciclo riparte con la stessa sequenza fino a risoluzione del problema.

Ufficio Legale verifica regolarmente lo stato delle azioni correttive/preventive in corso e aggiorna la data del M11.

	Procedura P03 GESTIONE PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 2 Pag. 8 di 8
---	---	----------------------------------

Le azioni correttive, in corso e chiuse, sono elementi di discussione nel Riesame della Direzione.

8. GESTIONE AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive seguono lo stesso flusso delle correttive e provengono dalle stesse fonti, ma per cause potenziali.

Ufficio Legale utilizza sempre comunque il M11 e il suo flusso.

Le azioni preventive, in corso e chiuse, sono portate al Riesame della Direzione.