

# **NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Redatto da:	Verificato da:	Approvato da:
Filaj	Fanfani	Jacomoni

	<b>Non conformità – azioni correttive e preventive</b>	<b>Pro 06</b>
		pag. 2 di 7
		Rev.4 del 7 lug 09

## 1. REVISIONI

<b>Data</b>	<b>Rev.n°</b>	<b>Descrizione</b>
21 SET 07	1	Inserite modalità relative all'azione di rimedio
26 set 07	2	Precisate modalità di azioni rimedio per i bambini
16 lug 08	3	Aggiornati riferimenti normativi SA 8000:2008
7 lug 09	4	Eliminato paragrafo e definizione "azione di rimedio"

	<b>Non conformità – azioni correttive e preventive</b>	<b>Pro 06</b>
		pag. 3 di 7
		Rev.4 del 7 lug 09

INDICE

<b>1. REVISIONI .....</b>	<b>2</b>
<b>2. SCOPO E GENERALITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. APPLICABILITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>4. RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>4</b>
REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA PROCEDURA .....	4
RESPONSABILITÀ OPERATIVE .....	4
<b>5. MODALITÀ OPERATIVE .....</b>	<b>5</b>
NON CONFORMITÀ .....	5
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.....	5
AZIONI DI RIMEDIO PER I BAMBINI.....	6
<b>6. TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>6</b>
<b>7. ALLEGATI E MODULI .....</b>	<b>7</b>
<b>8. RIFERIMENTI .....</b>	<b>7</b>

	<h1>Non conformità – azioni correttive e preventive</h1>	Pro 06
		pag. 4 di 7
		Rev.4 del 7 lug 09

## 2. SCOPO E GENERALITÀ

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità di gestione delle non conformità (NC) ed azioni correttive e preventive (AC – AP) nel processo attuato da CONSORZIO BIMBO ITALIA.

Le attività descritte nella presente procedura hanno, essenzialmente, lo scopo di individuare:

- le fasi in cui possono essere rilevate le NC e le problematiche mosse dai dipendenti e dalle parti interessate
- le responsabilità operative
- le modalità della formalizzazione delle NC
- le modalità di trattamento e di controllo dopo il trattamento
- le modalità di chiusura delle NC
- le modalità di individuazione delle azioni correttive e/o preventive
- le modalità di gestione delle azioni correttive e preventive

## 3. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica in generale al processo attuato da CONSORZIO BIMBO ITALIA.

## 4. RESPONSABILITÀ

### *Redazione, verifica, approvazione ed aggiornamento della procedura*

Secondo la tabella seguente:

Fase	Ente responsabile
Redazione	Assicurazione Qualità
Verifica	Assicurazione Qualità
Approvazione	Direzione
Aggiornamento	Assicurazione Qualità
Distribuzione	Assicurazione Qualità
Archiviazione	Assicurazione Qualità

### *Responsabilità operative*

Fase	Assicurazione Qualità	Enti aziendali o parti interessate
Formalizzazione della NC		<b>X</b>
Analisi della NC e delle sue cause	<b>X</b>	
Decisione sul trattamento	<b>X</b>	
Decisione sulla deroga	<b>O</b>	<b>X</b>
Verifica e controllo del trattamento	<b>X</b>	
Chiusura della NC	<b>X</b>	
Definizione Azione Correttiva / Preventiva	<b>X</b>	<b>O</b>
Verifica della AC / AP	<b>X</b>	<b>O</b>
<b>LEGENDA</b>		
<b>X</b>	<b>Responsabilità</b>	

	<b>Non conformità – azioni correttive e preventive</b>	<b>Pro 06</b>
		pag. 5 di 7
		Rev.4 del 7 lug 09

O	Collaborazione
---	----------------

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### *Non conformità*

Le NC possono verificarsi nei seguenti casi:

- anomalie riscontrate durante la fase di gestione delle attività promozionali
- anomalie riscontrate durante la gestione dei fornitori ed al ricevimento dei materiali
- anomalie riscontrate durante l'esecuzione dei processi aziendali
- problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla non conformità della politica e delle azioni aziendali ai requisiti della norma SA 8000
- in generale, per la mancata applicazione delle procedure o istruzioni del Sistema di Gestione della Qualità ed Etica Sociale

In aggiunta possono verificarsi NC a fronte di:

- verifiche ispettive interne
- verifiche ispettive esterne

In tutti i casi in cui viene rilevata una NC deve essere compilato il documento di formalizzazione definito "Rapporto di Non Conformità" (RNC) (M 06 - 01).

Chi mette in evidenza l'anomalia che porta alla emissione della NC deve essere identificato solo in caso la NC riguardi il Sistema di gestione della Qualità..

In caso di problematica evidenziata con riferimento all'applicazione delle norme di riferimento SA 8000, od, in generale, circa il rapporto dell'azienda con le parti interessate in temi di Etica e Responsabilità sociale, l'emittitore del rapporto di NC può restare anonimo. In questo caso il modulo può essere consegnato ad AQ egualmente in maniera anonima.

Nel rapporto devono essere indicati:

- ✓ I dati relativi alla non conformità / problematica rilevata (Ente Emittente e/o Parte interessate)
- ✓ La descrizione della NC (Ente Emittente e/o Parte interessate)
- ✓ Il trattamento (risoluzione) previsto (Assicurazione Qualità)
- ✓ La sintesi della decisione attuata (Assicurazione Qualità)
- ✓ La sintesi della verifica di efficacia della soluzione adottata (Assicurazione Qualità)

Contestualmente all'analisi ed al trattamento della NC può essere definita un'azione correttiva (AC), il cui codice viene riportato sul RNC, allo scopo di evitare il ripetersi delle NC.

### *Azioni correttive e preventive*

Le AC sono definite a seguito di NC alla presenza di una deviazione sistematica, o strutturale, del processo (flusso operativo, stato delle infrastrutture, mancanza di competenza o consapevolezza, ecc.).

Le AC / AP sono definite dalla Assicurazione Qualità, in collaborazione con gli Enti interessati, ossia gli Enti coinvolti o nei quali si è verificata la (o le) NC originante, o nei quali è collocabile l'oggetto dell'azione per eliminare la NC stessa o per prevenirne il verificarsi. I detti Enti interessati sono responsabile della attuazione della AC / AP, il cui completamento è verificato dal Controllo Qualità; il modulo di AC / AP (M 06 - 02) viene controfirmato dalla AQ ad azione chiusa ed archiviato dalla Qualità per un periodo di almeno 2 anni.

	<b>Non conformità – azioni correttive e preventive</b>	<b>Pro 06</b>
		pag. 6 di 7
		Rev.4 del 7 lug 09

L'Assicurazione Qualità, inoltre, tiene una statistica delle AC / AP e del loro esito, in modo da poterla correlare con le NC, per la verifica dell'efficacia delle azioni di miglioramento.  
Le AC / AP possono essere definite anche a seguito delle attività di Riesame della Direzione.

### ***Azioni di rimedio per i bambini***

Il Consorzio Bimbo Italia non utilizza e non dà sostegno, anzi, scoraggia, il ricorso al lavoro infantile. In caso in cui ci sia evidenza diretta, attraverso una segnalazione di NC, od indiretta, con una semplice comunicazione ad AQ, di una violazione che riguarda un bambino, avvenuta in un'organizzazione di filiera, la Direzione è tenuta ad intraprendere le seguenti azioni di rimedio:

- Comunicare alle strutture pubbliche preposte (Servizi Sociali, Ispettorato del lavoro, ONG, ecc), la situazione che si è evidenziata.
- Sottoporre il lavoratore bambino a visita medica, ed adozione delle opportune cure per risolvere o limitare eventuali danni fisici o malattie derivanti dall'attività stessa.
- Adozione delle opportune misure di profilassi, se necessarie.
- Verificare il livello d'istruzione del lavoratore bambino, sia in maniera soggettiva, sia in relazione a quanto previsto dalle norme vigenti applicabili in termini di istruzione obbligatoria.
- Predisposizione della frequenza dei corsi scolastici e /o di recupero e sostegno economico al recupero delle fasi educative perse, sino al livello minimo d'educazione previsto dalla normativa..

In concomitanza delle azioni di rimedio Consorzio Bimbo Italia si assicura che:

- Il rapporto di lavoro del lavoratore bambino sia mantenuto inalterato nelle mansioni, fatta eccezione dell'adozione di misure speciali di protezione, evitando comunque l'impiego in processi ritenuti particolarmente a rischio;
- Il lavoro non si svolga durante le ore scolastiche;
- Le ore totali d'impegno per un giovane lavoratore, includendo le ore di viaggio e le ore di studio insieme al tempo di lavoro effettivo, non superino le 10 ore e in nessun caso .

Consorzio Bimbo Italia metterà in atto tutte le azioni necessarie al rispetto di quanto descritto nel pieno rispetto delle responsabilità e modalità operativa della controparte, ma non escludendo l'interruzione del rapporto commerciale o di sub fornitura.

## **6. TERMINI E DEFINIZIONI**

AC	Azione correttiva	Azione volta alla eliminazione delle cause di una NC
NC	Non conformità	Deviazione dalle specifiche e/o procedure
RNC	Rapporto di Non Conformità	Modulo di formalizzazione della NC
	Trattamento della NC	Risoluzione immediata della NC
ARB	Azione di rimedio per i bambini	Ogni forma di sostegno ed azione necessaria a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come in seguito definito, ed hanno terminato tale lavoro.

Vedi, inoltre, il glossario generale

	<b>Non conformità – azioni correttive e preventive</b>	<b>Pro 06</b>
		pag. 7 di 7
		Rev.4 del 7 lug 09

## **7. ALLEGATI E MODULI**

M 06 - 01 Rapporto di Non Conformità

M 06 – 02 Modulo di registrazione azioni correttive e preventive

## **8. RIFERIMENTI**

ISO 9001:2000 cap.8.3 – 8.5.2 – 8.5.3

SA 8000 cap. 9.11 – 9.12