PROCEDURA GESTIONE SITUAZIONI NON CONFORMI, RECLAMI E AZIONI CORRETTIVE

PRO DEI 04

REDAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO			
	NOME	**RUOLO**	**FIRMA**
Redatta da:	Dott. Diego Giorgini	Direttore Risorse Umane	Firmato digitalmente
Verificato da:	Dott. Diego Giorgini	Responsabile del Sistema di Gestione Integrato	Firmato digitalmente
Approvato da:	Carlo Trivelli	Presidente Comitato Guida	Firmato digitalmente

REVISIONE N.	DATA	MOTIVO DELL'AGGIORNAMENTO
00	01.04.2025	Prima emissione
01	28.09.2026	Aggiornamento della procedura per integrazione riferimenti UNI/PdR 192:2026, trasparenza retributiva,

INDICE

1. Scopo

2. Campo di applicazione

3. Riferimenti normativi e documentali

4. Definizioni

5. Ruoli e responsabilità

6. Fonti delle non conformità

7. Classificazione

8. Processo di Gestione delle non conformita’

8.1 Gestione operativa di reclami e delle segnalazioni

9. Verifica attuazione e chiusura

10. Registrazioni, archiviazione e protezione dati

11. Interfacce documentali

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità per identificare, registrare, trattare, analizzare e chiudere non conformità, reclami, segnalazioni rilevanti e situazioni potenzialmente non coerenti con il Sistema di Gestione Integrato per la Parità, l'Inclusione e il Benessere organizzativo (SIPIB o Sistema di Gestione Integrato). La procedura ha l'obiettivo di assicurare gestione tempestiva, responsabilità definite, tracciabilità delle decisioni, analisi delle cause, verifica dell'efficacia e integrazione degli esiti nel negli audit e nel Riesame della Direzione.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le non conformità effettive o potenziali riguardanti documenti, processi, KPI, audit, formazione, comunicazione, selezione, carriera, retribuzione, genitorialità, caregiver, conciliazione, segnalazioni, reclami, rischi, eventi sentinella e requisiti normativi applicabili al Sistema di Gestione Integrato del Gruppo (Per Gruppo si intende il Gruppo San Raffaele e la Finanziaria Tosivnest S.p.A.)

3. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

RIFERIMENTO	AMBITO DI APPLICAZIONE
UNI/PdR 125:2022	Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere.
UNI/PdR 192:2026	Sistema di gestione per la conciliazione vita familiare-lavoro.
UNI EN ISO 19011:2018	Linee guida per audit di sistemi di gestione.
UNI ISO 30415:2021	Human resource management - Diversity and inclusion.
D.Lgs. 11 aprile 2006, n. 198 e s.m.i.	Codice delle pari opportunità tra uomo e donna.
D.Lgs. 26 marzo 2001, n. 151 e s.m.i.	Tutela e sostegno della maternità e della paternità.
D.Lgs. 30 giugno 2022, n. 105	Equilibrio tra attività professionale e vita familiare per genitori e prestatori di assistenza.
D.Lgs. 7 maggio 2026, n. 96	Attuazione della Direttiva (UE) 2023/970 in materia di parità e trasparenza retributiva.
D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.	Salute e sicurezza sul lavoro, inclusa la valutazione di tutti i rischi anche connessi alle differenze di genere.
L. 15 gennaio 2021, n. 4	Ratifica ed esecuzione della Convenzione ILO n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro.
Reg. UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 s.m.i.	Protezione dei dati personali.
Codice Etico, Politica DE&I, Politica Genitorialità/Caregiver/Conciliazione, Politica Retributiva, Manuale SGPG e procedure correlate	Documenti interni di sistema.

4. DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
Non conformità (NC)	mancato soddisfacimento di un requisito normativo, procedurale, documentale, contrattuale o interno.
Correzione	azione per eliminare una non conformità rilevata o contenerne l'effetto immediato.
Azione correttiva	azione volta a eliminare la causa di una non conformità e prevenirne il ripetersi.
Osservazione	rilievo non configurabile come NC ma utile a prevenire possibili criticità o migliorare il sistema.
Opportunità di miglioramento	suggerimento o possibilità di evoluzione non collegata necessariamente a una deviazione.
Reclamo	espressione di insoddisfazione proveniente da personale o stakeholder.
Evento sentinella	evento, dato o trend che può indicare rischio organizzativo o necessità di approfondimento.

5. RUOLI E RESPONSABILITÀ

RUOLO	RESPONSABILITÀ
Responsabile Sistema di Gestione Integrato	registra e coordina il trattamento delle NC, assegna responsabilità operative, monitora scadenze e verifica efficacia.
Comitato Guida	analizza NC rilevanti, trend, reclami, segnalazioni, KPI non in linea e propone azioni di miglioramento.
Direzione Risorse Umane	attua azioni su processi HR, selezione, formazione, carriera, retribuzione, conciliazione e gestione del personale.
Organo Amministrativo	approva azioni che richiedono modifiche organizzative o decisioni strategiche.
Gruppo di lavoro tecnico	segnalano NC, attuano correzioni e azioni correttive entro i tempi assegnati.
RSPP/MC/RLS ove pertinente	supportano quando la NC ha impatti su sicurezza, rischi psicosociali, molestie, aggressioni, ergonomia o salute.
Personale e stakeholder	possono segnalare anomalie, reclami o deviazioni rispetto a requisiti e principi del sistema.

6. FONTI DELLE NON CONFORMITÀ

Le Non Conformità possono essere rilevate da fonti differenti, come:

1. audit interni, audit di terza parte, verifiche documentali o sopralluoghi;
2. mancato rispetto di procedure, politiche, piano strategico o piano comunicazione;
3. KPI non in linea, dati incompleti, assenza di baseline/target o carenze di monitoraggio;
4. segnalazioni, reclami, comportamenti discriminatori o molestie o molestie di genere;

5. mancata comunicazione di aggiornamenti documentali o canali di segnalazione;
6. criticità nei processi di selezione, promozione, valutazione, retribuzione, formazione o exit interview;
7. penalizzazioni o barriere connesse a genitorialità, caregiver, part-time, congedi, flessibilità o rientro al lavoro;
8. scostamenti rispetto ai requisiti previsti da UNI/PdR 125:2022, UNI/PdR 192:2026 o normativa applicabile.

7. CLASSIFICAZIONE

TIPO	CRITERIO
NC maggiore	deviazione sistemica, assenza di requisito essenziale, mancato controllo di un processo critico o rischio significativo per persone/Sistema di Gestione Integrato.
NC minore	deviazione puntuale che non compromette l'efficacia complessiva del Sistema di Gestione Integrato ma richiede trattamento.
Osservazione	rilievo preventivo o migliorativo che può evolvere in NC se non presidiato.
Reclamo/segnalazione	input da gestire secondo pertinenza, fondatezza e collegamento con eventuali NC o azioni correttive.
Opportunità di miglioramento	azione consigliata per rafforzare efficacia, misurabilità o integrazione del sistema.

8. PROCESSO DI GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Il personale che riscontra una non conformità provvede a segnalarlo tempestivamente al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che, appurata la consistenza dell'evento, provvede a registrarlo sul registro predisposto. In base alla natura della Non Conformità, il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, analizzate le cause, individua la correzione, la funzione responsabile dell'attuazione nonché i tempi di risoluzione, basandosi anche sulle indicazioni/suggerimenti proposti dal personale coinvolto. Inoltre, valuta se è sufficiente una correzione della Non Conformità o se è necessaria anche un'azione correttiva o preventiva. Allo scadere dei tempi previsti, il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato verifica che le Non Conformità siano state risolte secondo quanto pianificato, riportando le risoluzioni nel registro. Nel caso si verificassero Non Conformità riguardanti l'operato del Responsabile del Sistema di Gestione

Integrato, l'Organo Amministrativo o il Comitato Guida sono incaricati di svolgere le funzioni del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato in relazione alla gestione delle Non Conformità.

8.1 Gestione operativa di reclami e delle segnalazioni

Il Gruppo presta attenzione agli eventuali reclami/segnalazioni ricevuti, in quanto da essi/e può arrivare un contributo al miglioramento nei confronti dei temi relativi alla parità di genere, conciliazione vita-lavoro, al welfare, e alla valorizzazione delle diversità, e più in generale tutte le tematiche afferenti al SIPIB.

Ogni reclamo/segnalazione che viene ricevuto dal personale del Gruppo ed inoltrato al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che ne valuta l'entità coinvolgendo il Comitato Guida, se necessario, il personale interessato, eventualmente il/la Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e l'Organo Amministrativo. Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, in collaborazione con il Gruppo di lavoro tecnico valutata l'ammissibilità e la fondatezza del reclamo/segnalazione, registra i contenuti sul Registro Situazioni non conformi, individuando le azioni da intraprendere, il personale da coinvolgere e i tempi necessari alla risoluzione del reclamo. Allo scadere dei tempi previsti, il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato verifica che le Non Conformità siano state risolte secondo quanto pianificato riportando le risoluzioni nel registro delle non conformità.

9. VERIFICA ATTUAZIONE E CHIUSURA

La chiusura delle NC avviene solo dopo verifica dell' effettiva attuazione. La verifica può consistere in un controllo documentale, audit di follow-up, analisi di KPI, aggiornamento procedure, evidenza formativa o prova di avvenuta comunicazione. Le NC ricorrenti o sistemiche sono portate all'attenzione del Comitato Guida.

10. REGISTRAZIONI, ARCHIVIAZIONE E PROTEZIONE DATI

Le registrazioni generate dall'applicazione della presente procedura sono conservate in formato elettronico, in modo da assicurare integrità, leggibilità, reperibilità, riservatezza e protezione dei dati personali. L'accesso alle informazioni è limitato alle funzioni autorizzate in base al principio di necessità e proporzionalità. Le evidenze sono mantenute per il tempo necessario rispetto alle finalità di sistema, alle prescrizioni applicabili e alle eventuali esigenze di tutela dell'Organizzazione e delle persone coinvolte.

11. INTERFACCE DOCUMENTALI

- PRO DEI 4.M01 - Registro delle NC
- PRO DEI 02 - Rilevazione condotte discriminatorie e segnalazioni
- PRO DEI 05 - Riesame della Direzione
- PRO DEI 07 - Gestione audit interni
- Piano Strategico
- Piano di Comunicazione
- Manuale SIPIB