

PROCEDURA PG A 6.3

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA 8000

Indice

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITÀ
5. MODALITÀ OPERATIVE
 - 5.1 Gestione segnalazioni SA 8000
 - 5.1.1 Inoltro delle segnalazioni
 - 5.1.2 Trattamento delle segnalazioni
 - 5.1.3 Registrazioni
 - 5.2 Elaborazione dati relativi alle segnalazioni
 - 5.3 Comunicazione dei dati
6. RIFERIMENTI
7. STRUMENTI DI REGISTRAZIONE
8. ARCHIVIAZIONE

Ediz.	Rev.	Data	Pag./parag. modificati	Redazione	Verifica	Approvazione
1	1	10.08.2017	5.1.2 Trattamento segnalazioni 5.1.3 Registrazioni	SPT	SPT	DG

1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità di raccolta, gestione ed elaborazione delle segnalazioni di tutte le parti interessate in merito ai requisiti dello Standard SA 8000

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica all'intera organizzazione aziendale di Coopselios e afferisce alla conformità e applicazione dei requisiti dello Standard SA 8000

3. DEFINIZIONI

Personale	Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.
Lavoratore	Tutto il personale senza responsabilità di gestione
AC	Azione Correttiva: un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità. Le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità
AP	Azione Preventiva: un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Le azioni correttive sono intraprese per prevenire il verificarsi della non conformità
Parte interessata	Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione
SPT	Social Performance Team: ha il compito di applicare tutti gli elementi di SA8000 (rif. 9. Sistema di gestione)

4. RESPONSABILITA'

Il Responsabile della corretta interpretazione della procedura è il SPT.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 GESTIONE SEGNALAZIONI SA 8000

5.1.1 Inoltro delle segnalazioni

Tutti i lavoratori e le parti interessate, qualora ravvisino una situazione di contrasto o violazione dei principi di responsabilità sociale definiti nello Standard SA 8000, possono effettuare una segnalazione al Social Performance Team (SPT).

Le segnalazioni possono essere effettuate secondo le seguenti modalità:

a) direttamente a Coopselios

- mediante e-mail a spt8000@coopselios.com
- per posta all'indirizzo Social Performance Team SA 8000
Coop. Soc. Coopselios
via A. Gramsci 54/s
42124 Reggio Emilia
- Schede di segnalazione disponibili nei servizi/strutture
- Interfaccia web online collegandosi all'area soci del portale Coopselios o digitando direttamente l'indirizzo: sa8000.coopselios.com

Possono inoltre essere effettuate:

b) all'Ente di Certificazione SGS

- mediante e-mail a sa8000@sgs.com

c) al SAI/SAAS (Social Accountability Accreditation Service)

- mediante e-mail a saas@saasaccreditation.org
- posta all'indirizzo SAAS, 220 East 23rd Street Suite 605, New York, NY 10010

Le segnalazioni possono avere forma anonima.

In ogni caso Coopselios garantisce che nessuna forma di discriminazione viene esercitata su lavoratori e parti interessate in seguito a segnalazioni in merito ai principi di Responsabilità sociale.

5.1.2 Trattamento delle segnalazioni

Al ricevimento della segnalazione, inviata secondo le modalità indicate al punto 5.1.1, il contenuto viene riportato sulla piattaforma informatica a cura del referente del gruppo SPT per la gestione delle segnalazioni e contestualmente i componenti del gruppo SPT ne effettuano una prima valutazione. Qualora si valuti che non sussista nessuna violazione dei requisiti SA 8000 ne viene fornita comunicazione in forma scritta sulla stessa piattaforma informatica registrandone le motivazioni.

Non sono prese in considerazione le segnalazioni il cui contenuto non è pertinente con i requisiti dello standard SA8000. Allo stesso modo non sono prese in carico segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone.

Nel caso in cui l'accertamento delle situazioni/fatti segnalati evidenzia un mancato rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000, il referente del gruppo SPT ne registra il contenuto sulla piattaforma informatica entro due giorni dal ricevimento dello stesso.

Il gruppo SPT è responsabile del monitoraggio del processo, dei percorsi di assegnazione (uffici/funzioni interessati come ad es.: Risorse Umane, SPP, Gestione Patrimonio, Formazione.....), dei tempi di presa in carico, dei tempi di trattamento e chiusura; ha funzione di unica interfaccia tra il segnalante e l'ufficio/funzione aziendale di competenza che viene incaricato del trattamento.

Il gruppo SPT, dopo l'avvenuta registrazione, effettua una attenta valutazione della segnalazione, individuando l'ufficio/funzione aziendale competente/responsabile del trattamento, a cui il referente del gruppo SPT inoltra la segnalazione.

Entro 5 giorni dal ricevimento della segnalazione l'ufficio/funzione aziendale individuato comunica al gruppo SPT le azioni che intende intraprendere ed i tempi previsti per la risoluzione dello stesso. L'ufficio/funzione aziendale di competenza ha l'impegno di inoltrare il trattamento della segnalazione al gruppo SPT, che effettua una valutazione della congruenza della stessa riservandosi la facoltà, prima della pubblicazione sulla piattaforma, di richiedere un ulteriore approfondimento o implementazione delle azioni previste.

Nel caso invece la risposta sia ritenuta congrua ed esaustiva, provvede alla sua pubblicazione sulla piattaforma informatica.

5.1.3 Registrazioni

Il gruppo SPT provvede ad assicurare adeguate registrazioni delle azioni intraprese e l'aggiornamento della documentazione.

In particolare il referente del gruppo SPT effettua la registrazione della segnalazione (autore, luogo di lavoro e processo/attività interessata, descrizione) sulla piattaforma web e provvede anche alla registrazione degli esiti dell'indagine. Qualora a seguito delle segnalazioni si evidenzino criticità inerenti il sistema di gestione e l'efficacia delle procedure adottate o si rilevino nuovi fattori di rischio il gruppo SPT provvede alla apertura di una AC o AP, in collaborazione con le funzioni aziendali interessate. Il SPT effettua il monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese come descritto nella PG A 6.5 Azioni Correttive e Preventive in materia di responsabilità sociale.

5.2 ELABORAZIONE DEI DATI RELATIVI ALLE SEGNALAZIONI

I dati relativi alle segnalazioni in ambito di Standard SA 8000, unitamente alle AC e alle AP aperte, sono oggetto di valutazione e monitoraggio periodico da parte del SPT [rif. PG A 6.5 Azioni Correttive e Preventive in materia di responsabilità sociale - Doc. A 6.2 Finalità, organizzazione e funzionamento del SPT].

Inoltre i dati sono presentati in sede di Riesame della Direzione con frequenza annuale al fine di garantire, nell'ottica del miglioramento continuo, un adeguato monitoraggio dell'efficacia della propria politica e sistema di gestione della responsabilità sociale insieme alla individuazione di eventuali azioni di miglioramento. Le modalità di svolgimento e i contenuti dell'attività di riesame sono descritti nella PG A 6.9 Riesame delle politiche e procedure di applicazione dello standard SA800 e risultati di performance. Gli esiti della valutazione ed elaborazione dei dati sono riportati nel Bilancio Sociale, insieme agli altri elementi dello standard oggetto dell'attività di riesame.

5.3 COMUNICAZIONE DEI DATI RELATIVI ALLE SEGNALAZIONI

Al fine di garantire una adeguata ed esaustiva comunicazione all'intera organizzazione e alle parti interessate, i dati relativi alle segnalazioni in merito ai requisiti di responsabilità sociale sono riportati nel Bilancio Sociale. Il Bilancio Sociale è accessibile all'organizzazione e a tutte le parti interessate attraverso il portale e il sito internet aziendale (rif. PG A 6.2 Gestione della comunicazione)

6. RIFERIMENTI

SA8000:2014

Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e Responsabilità Sociale - Sezione 6

Doc. A 6.2 Finalità, organizzazione e funzionamento del SPT

PG A 6.2 Gestione della comunicazione

PG A 6.9 Riesame di politiche e procedure di applicazione SA800 e risultati di performance

PG A 6.5 Azioni correttive e preventive in materia di responsabilità sociale

7. STRUMENTI DI REGISTRAZIONE

Scheda segnalazioni SA8000
Piattaforma di Gestione delle segnalazioni
Mod. A 6.2 Azioni correttive in ambito SA8000
Mod. A 6.3 Azioni preventive in ambito SA8000
Verbali SPT
Bilancio Sociale

8. ARCHIVIAZIONE

Documento	Responsabile	Modalità	Tempo
Scheda segnalazioni SA8000	SPT	In forma cartacea in Archivio SA 8000. Su supporto informatico in apposito file	5 anni
Mod. A 6.2 Azioni correttive Mod. A 6.3 Azioni preventive	SPT	In forma cartacea in Archivio SA 8000. Su supporto informatico in apposito file	5 anni
Verbali SPT	SPT	Archivio SA8000	3 anni
Bilancio Sociale	Ufficio Comunicazione e SPT	In forma cartacea in Archivio SA 8000 e in archivio Comunicazione. Su supporto informatico in apposito file	5 anni