

## Procedura Sistema Gestione SA8000

REVISIONI APPORTATE ALLA PROCEDURA				
N° EDIZIONE	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	RIF. PARAGRAFO	RIF. PAGINA
00	10.10.2023	Prima Emissione	Tutti	Tutte
01	11.10.2024	Revisione Segnalazione Reclami	3.6	11
02	31.10.2024	Revisione Segnalazione Reclami	3.6	11
<i>Autografo della Direzione</i>				
Firma per verifica e approvazione della Direzione		ISTITUTO DI VIGILANZA «AGILPOL» S.p.A. Via dei Mille, 55 - 07100 SASSARI Partita IVA 01233010907		
Firma per emissione RSGI		<i>Autografo del Responsabile</i>		

**SOMMARIO**

1.Scopo e campo di applicazione	1
2.Riferimenti Standard	3
3.Modalità operative	3
4.Registrazioni	15

## 1. Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è di stabilire le modalità con le quali viene attuato il sistema di gestione della responsabilità sociale della **VIGILPOL**.

Il campo di applicazione della presente procedura è costituito dal punto 9 dello standard SA8000.

## 2. Riferimenti Standard

Norma SA 8000:2014:

- punto 9. Sistema Gestione.

## 3. Modalità operative

### 3.1. POLITICA PROCEDURE E REGISTRAZIONI

#### 3.1.1 POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SA8000

La Politica per la Responsabilità Sociale (M01/P02SA) definita dalla Direzione si basa sui seguenti capisaldi:

- impegno a conformarsi a tutti i requisiti dello standard SA8000 e a tutti quelli sottoscritti dalla **VIGILPOL** in qualsiasi modo e con qualsiasi parte interessata;
- impegno a conformarsi alle leggi nazionali e alle altre leggi vigenti e a rispettare gli strumenti internazionali che sono alla base dello standard SA8000;
- impegno a perseguire obiettivi di lungo termine che implichino il miglioramento continuo delle condizioni lavorative e della gestione delle risorse in **VIGILPOL**.

La Politica per la Responsabilità Sociale (M01/P02SA) viene:

- mantenuta attiva attraverso il riesame della direzione;
- implementata attraverso i programmi e gli obiettivi di miglioramento e il sistema di gestione nel suo complesso;
- comunicata in forma comprensibile a tutto il personale attraverso la formazione e la sensibilizzazione;
- comunicata alle parti interessate e resa disponibile al pubblico.

La Politica e gli obiettivi annuali per la responsabilità sociale rappresentano il risultato del riesame della direzione.

#### 3.1.2 MANUALE SISTEMA GESTIONE SA8000

È il documento fondamentale usato dalla **VIGILPOL** per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione SA8000.

Il Manuale include lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione SA8000. È riconoscibile nella sua completezza dal n° di Edizione e dalla relativa data apposta sulla prima pagina e richiamata su tutte le pagine. Ogni pagina del Manuale riporta il numero dell'ultima edizione, la relativa data, il numero di pagina ed il numero totale delle pagine. La verifica e l'approvazione del Manuale è attuata dalla Direzione. Il frontespizio del Manuale viene firmato dalla Direzione. La sua approvazione formale è da intendersi valida solo dopo tale attività.

L'emissione del Manuale è cura del RSGI.

Dopo l'avvenuta attività di verifica ed approvazione, il RSGI procede all'emissione ed alla distribuzione in forma controllata.

La formalizzazione dello stato di edizione del Manuale è riportata nella tabella "Revisioni" del Manuale stesso, nella quale viene il indicato il grado di aggiornamento del documento. All'atto della riedizione del Manuale tutti i livelli di revisione vengono azzerati. I riceventi sono responsabili dell'aggiornamento della copia del Manuale in loro possesso e dell'adeguamento delle proprie attività alla Nuova Edizione.

Il Manuale in originale è archiviato presso l'archivio del RSGI.

### **3.1.2 PROCEDURE SISTEMA GESTIONE SA8000**

Sono i documenti primari che definiscono modalità operative, risorse, responsabilità relative ai processi del sistema gestione SA8000.

Le Procedure sono univocamente identificate mediante la seguente codifica alfanumerica.

P00SA

Dove:

P = Procedura del sistema gestione integrato

00 = N° progressivo

SA = social accountability (Responsabilità Sociale)

Inoltre, si riportano su ogni pagina il titolo, il numero di revisione, il numero di pagina e il numero totale delle pagine.

La prima pagina di ogni Procedura è firmata dalle seguenti Funzioni:

- per verifica e approvazione, dalla Direzione;
- per emissione da parte del RSGI.

Le parti di procedura revisionate vengono identificate mediante una linea verticale laterale rispetto al testo modificato.

Dopo la verifica e approvazione ed emissione, il RSGI procede alla distribuzione delle Procedure.

La distribuzione della procedura avviene mediante invio via e-mail.

Tutte le modifiche devono essere verificate e approvate dalla Direzione. Su ogni pagina appare l'indice di revisione in modo da identificare chiaramente l'ultima edizione. Nella Tabella Revisioni di ogni procedura viene riportata la descrizione della modifica effettuata.

È compito del RSGI distribuire le procedure modificate, mentre è compito delle Funzioni riceventi restituire al RSGI le procedure superate. Nel frontespizio delle procedure superate deve essere riportata la dicitura "ANNULLATA".

L'ultima e la penultima edizione delle procedure sono archiviate in formato PDF/WORD, presso l'archivio del RSGI.

### 3.1.3 REGISTRAZIONI SISTEMA GESTIONE SA8000

Sono i documenti utilizzati per dare evidenza di precise attività regolamentate dal sistema di gestione anticorruzione, di cui rappresentano la dimostrazione oggettiva e documentata della sua applicazione, consentendo al tempo stesso di valutarne l'efficacia. È importante che ogni documento sia compilato in modo completo e chiaro. Devono essere, inoltre, chiaramente identificabili i responsabili dell'esecuzione delle attività cui i documenti si riferiscono. Le modalità di gestione delle informazioni documentate sono le seguenti:

Tutti le registrazioni sono identificate con codice alfanumerico costituito da:

- M = modulo;
- 00 = numero progressivo del modulo rispetto alla procedura di riferimento;
- P = procedura di riferimento
- SA = social accountability (Responsabilità Sociale)

Esempio: "M01/P01SA

- Pagina x di y;
- Indice di Revisione = Rev.00
- Data Emissione

Ciascuna registrazione viene riportata nell'Elenco Documenti Sistema Gestione SA8000" (M2/P02SA). L'Elenco Documenti Sistema Gestione SA8000" viene redatto e gestito a livello informatico.

Ogni qualvolta viene apportata una modifica ad un modulo si:

- aggiorna l'indice e la data di revisione riportata sullo stesso modulo;
- riporta sul modulo sostituito non più in uso la dicitura "ANNULLATO";
- procede alla distribuzione del modulo modificato.

Le registrazioni dopo l'approvazione e l'emissione vengono inserite nel server in apposita cartella dedicata al sistema di gestione.

La distribuzione avviene mediante invio di Email. È compito del RSGI raccogliere ed archiviare gli originali delle registrazioni garantendo una facile rintracciabilità e una buona conservazione.

### 3.1.4 NORMATIVA E DOCUMENTI SA8000

Si tratta di quei documenti che definiscono i requisiti di responsabilità sociale cui la **VIGILPOL** deve attenersi. I requisiti possono essere definiti a livello contrattuale (contratti, capitolati) o essere emanati da Enti terzi (norme, leggi, regolamenti).

La gestione di leggi/norme/regolamenti è compiuta del RSGI, il quale deve:

- acquisire i documenti cogenti e di settore necessari e archiviarli;
- mettere a disposizione delle Funzioni interessate i documenti;
- verificare almeno semestralmente l'aggiornamento dell'elenco, utilizzando le fonti documentali ufficiali (pubblicazioni tecniche di settore, Gazzetta Ufficiale, Internet, ecc.).

La documentazione cogente è posizionata all'interno di appositamente cartelle gestite a livello informatico.

Le normative/documenti relativi alla responsabilità sociale sono riportati nell'apposito elenco (M03/P02SA "Elenco Documentazione Cogente e di Settore SA8000").

### **3.2. SOCIAL PERFORMANCE TEAM**

La Direzione della **VIGILPOL** ha costituito il SPT “Social Performance Team”. La Direzione si impegna affinché nel SPT vi sia una rappresentanza equilibrata di lavoratori e management. Il SPT è costituito da:

- RSGI
- Rappresentante Lavoratori SA8000

SPT ha il compito principale di applicare tutti gli elementi della SA8000.

I compiti principali del SPT possono essere così riassunti:

- valutazione dei rischi di responsabilità sociale
- rapporti con l'ente di certificazione
- monitoraggio del sistema
- coordinamento degli audit del sistema di responsabilità sociale
- stesura del rapporto per il riesame della direzione
- funzione di supporto nella gestione delle azioni correttive
- funzione di supporto alla gestione dei reclami.

Il SPT si riunisce annualmente per trattare i seguenti argomenti:

- valutazione dei risultati degli audit e monitoraggi
- stato avanzamento dei programmi di miglioramento
- consultazione degli stakeholder
- individuazione di eventuali nuove azioni.

La designazione formale del SPT viene fatta ricorrendo al documento M04/P02SA (Designazione SPT).

Viene redatto opportuno resoconto della riunione (M05/P03) per evidenziare le proposte avanzate e le decisioni prese.

### **3.3. IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI**

SPT della **VIGILPOL** nel documento “Analisi dei rischi SA8000” (M05/P02SA) ha provveduto all’individuazione e valutazione dei rischi associati alla responsabilità sociale. Periodicamente in sede di Riesame della Direzione si procede al riesame dell’analisi dei rischi (M05/P02SA). Qualora fosse necessario si provvede alla modifica della stessa analisi.

### **3.4. MONITORAGGIO**

SPT della **VIGILPOL** effettua un monitoraggio del sistema di gestione e in generale delle performance di responsabilità sociale.

SPT provvede alla definizione e monitoraggio degli indicatori inseriti nel documento “Indicatori e Obiettivi SA8000” (M14/P02SA).

A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono di seguito presentati i principali indicatori monitorati da **VIGILPOL**.

REQUISITO	INDICATORE
Lavoro minorile	Nr. di dipendenti sotto ai 18 anni
Lavoro obbligato	Nr. Iscritti al sindacato Applicazione del CCNL
Salute e Sicurezza	Nr. infortuni
Libertà d'associazione	Nr. di iscritti al sindacato

Discriminazione	Nr. di dipendenti donne Nr. totale dipendenti
Pratiche Disciplinari	Nr di procedure disciplinari

SPT, in sede di riesame della direzione (M08/P02SA) provvede al monitoraggio degli indicatori SA8000 (M14/P02SA).

SPT quando si rende necessario provvede alla revisione degli indicatori SA8000. Gli indicatori vengono condivisi con la Direzione della **VIGILPOL**.

### 3.4.1 AUDIT INTERNI SA8000

La **VIGILPOL** ha definito un sistema di Audit Interno allo scopo di accertare che il sistema di gestione sia:

- conforme ai requisiti dello standard SA8000;
- conforme a quanto pianificato nell'ambito dei requisiti del Sistema di Gestione;
- attuato efficacemente e mantenuto aggiornato.

Il processo di audit interno è coordinato dal SPT.

La Direzione della **VIGILPOL** è informata sull'andamento del sistema di gestione per la responsabilità sociale e delle principali carenze riscontrate. Infatti, le informazioni emerse dagli Audit Interni, oltre ad innescare interventi correttivi immediati, e mirati alle singole aree, costituiscono uno degli strumenti fondamentali per l'effettuazione del Riesame della Direzione e l'individuazione di opportunità di miglioramento.

Gli Audit Interni vengono effettuati da personale competente di provenienza interna o esterna (Auditor Qualificato). La Direzione delega l'attuazione degli audit Interni a personale opportunamente addestrato e formato mediante un corso specifico; infatti, tale personale dovrà aver partecipato ad un corso finalizzato ad acquisire tutte le conoscenze necessarie per effettuare gli audit interni (iso 19011).

La programmazione degli Audit Interni viene fatta considerando l'importanza dell'area, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e/o la criticità delle attività svolte, la necessità di verificare l'efficacia di eventuali Azioni Correttive.

La programmazione degli Audit ad opera del RSGI è riportata nel "Programma Audit Interni SA8000" (M06/P02SA).

Il RSGI almeno 15 giorni prima degli Audit Interni provvede a comunicare alle Funzioni oggetto di verifica la data di esecuzione della stessa.

Le evidenze oggettive di audit interno vengono riportate nel Rapporto di Audit Interno SA8000 (M07/P02SA).

Gli elementi da tenere a riferimento da valutare sono essenzialmente i requisiti delle norme di riferimento, i requisiti generali del Sistema di Gestione e i requisiti specifici individuati nei documenti prescrittivi (procedure, ecc.) riguardanti le singole aree/funzioni.

Nell'esecuzione degli Audit vengono valutati il grado di conoscenza delle procedure, la relativa applicazione e la formalizzazione delle attività secondo quanto richiesto.

Al termine della verifica, quando tutte le valutazioni sulle voci sono state oggettivate, l'Auditor individua le aree/processi sui quali è necessario intervenire mediante azioni correttive/preventive.

L'Auditor, al termine dell'Audit, durante una riunione a cui partecipa la Direzione e il SPT provvede a presentare i risultati. Il Valutatore deve riportare le principali evidenze raccolte e l'esito dell'Audit sul modulo M07/P02SA "Rapporto di Audit Interno". L'esito dell'Audit

Interno è inoltre oggetto di analisi nell'ambito delle attività di Riesame della Direzione, allo scopo di individuare opportunità di miglioramento.

### **3.4.2 RIESAME DIREZIONE SA8000**

Con cadenza annuale la Direzione di **VIGILPOL** indice una riunione di riesame del sistema di responsabilità sociale.

Al riesame partecipano:

- il Social Performance Team (SPT)
- il responsabile della salute e sicurezza dei lavoratori
- eventuali altre persone che possono fornire significativi contributi e invitate dalla Direzione.

Durante il riesame vengono trattati i seguenti argomenti:

- risultati del monitoraggio degli indicatori di prestazione sociale;
- risultati degli audit interni e di terza parte;
- situazione dei reclami ricevuti dall'interno della **VIGILPOL** e/o dall'esterno dalle parti interessate in merito alla responsabilità sociale ivi compreso il loro stato di risoluzione;
- situazione delle azioni correttive intraprese ivi compreso il loro stato di completamento, comprese le cause civili e penali aperte per motivi lavorativi;
- situazione della comunicazione esterna effettuata ivi compresa la valutazione sull'adeguatezza ed efficacia.
- raggiungimento degli obiettivi definiti a livello di responsabilità sociale.

A fine di discussione si emette il documento "Riesame della Direzione SA8000" (M08/P02SA) che in generale si articola nelle seguenti sezioni:

- valutazione degli indicatori di prestazione sociale con eventuali richieste di azioni correttive e/o individuazione di ulteriori indici
- valutazione dell'efficacia e adeguatezza del sistema ed eventuali richieste di modifica ed ulteriori implementazioni
- valutazione dei reclami ricevuti ed eventuale richiesta di ulteriori indagini e/o comunicazioni alle parti interessate
- valutazione delle azioni correttive ed eventuale richiesta di ulteriori implementazioni
- valutazione della comunicazione esterna effettuata ed individuazione del nuovo piano di comunicazione
- valutazione del raggiungimento degli obiettivi prestabiliti ed individuazione dei nuovi obiettivi da perseguire ivi comprese le responsabilità ed i tempi di attuazione
- individuazione delle parti interessate esterne all'azienda che devono ricevere il documento di riesame.

Il Riesame della Direzione SA8000 (M08/P02SA) viene diffuso all'interno della **VIGILPOL** e all'esterno viene messo a disposizione delle parti interessate individuate dalla Direzione.

### **3.5. COINVOLGIMENTO INTERNO E COMUNICAZIONE**

#### **3.5.1 COINVOLGIMENTO INTERNO**

La strategia del miglioramento continuo (kaizen) è mirata al miglioramento per piccoli passi da farsi giorno dopo giorno, con continuità. La base del miglioramento/rinnovamento è quella di incoraggiare ogni persona ad apportare ogni giorno piccoli cambiamenti il cui

effetto complessivo diventa un processo di selezione e miglioramento dell'intera Organizzazione.

Secondo l'approccio Kaizen, il coinvolgimento ad ogni livello di qualunque processo aziendale, comporta un aumento della produttività:

Presupposti necessari al coinvolgimento dei singoli alla realizzazione degli obiettivi sono:

- Il ricorso ad una logica di Team Work per la costruzione dei processi aziendali
- La formazione di Team Leader efficaci
- Il potenziamento dei momenti di ascolto tanto interni quanto esterni

La Direzione della **VIGILPOL** ritiene il coinvolgimento del personale fondamentale al fine di conseguire gli obiettivi definiti a livello strategico aziendale. La Direzione attua tutte le azioni necessarie per cercare di coinvolgere il più possibile il personale aziendale. Una di queste azioni deve essere considerata la misurazione del clima aziendale.

Il clima organizzativo o clima aziendale è la sintesi del modo in cui le persone percepiscono e interpretano il proprio ambiente di lavoro. Riguarda dimensioni importanti per la vita organizzativa e la performance aziendale in quanto un clima positivo, di benessere e soddisfazione lavorativa, è connesso a migliori risultati, maggior coinvolgimento nel lavoro, crescita nel senso di appartenenza e nella collaborazione, attrattività dei talenti e soddisfazione del cliente. Questo strumento riguarda la percezione collettiva delle persone in azienda: non serve quindi a isolare situazioni singole, individuali, ma a esplorare la percezione condivisa da tutti o da gruppi omogenei di persone.

La **VIGILPOL**, annualmente, prima dell'effettuazione del Riesame della Direzione SA8000, provvede alla misurazione del clima aziendale. A tal fine ad ogni lavoratore viene somministrato un questionario di misurazione del clima aziendale (M17/P02SA). Le informazioni riportate nei questionari vengono analizzate al fine di ottenere utili spunti di miglioramento.

### **3.5.2 COMUNICAZIONE INTERNA**

La comunicazione etica interna è il flusso di informazioni relativo ai temi della Responsabilità Sociale che si realizza in **VIGILPOL**. Le attività di comunicazione aziendale interna si sviluppano attraverso i seguenti flussi:

- da parte di **VIGILPOL** verso i lavoratori neoassunti ai quali si fornisce il materiale informativo;
- da parte di **VIGILPOL** ai lavoratori contestualmente ad interventi di sensibilizzazione da parte di RSGI;
- da parte di **VIGILPOL** ai lavoratori in caso di modifiche rilevanti del Sistema di Gestione Aziendale.
- da parte di **VIGILPOL** sulla certificazione e sulla conformità alla norma SA 8000. La Direzione provvede inoltre ad informare qualsiasi parte interessata che ne faccia richiesta in merito all'attività di riesame e al monitoraggio delle performance etiche e sociali.
- Tra lavoratori e i loro Rappresentanti SA8000;
- Tra i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 e la Direzione o suo rappresentante.

Gli strumenti di comunicazione che **VIGILPOL** adotta per facilitare lo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali sono rappresentati da:

- Incontri periodici, a cui partecipano i vari responsabili delle diverse funzioni. In particolare, tali incontri sono dei momenti di confronto tra il personale e di

scambio di idee al fine di innescare possibili miglioramenti nella gestione aziendale e, al tempo stesso, accrescere il livello di coinvolgimento del personale medesimo. Le riunioni che fanno riferimento a tematiche etiche e sociali ritenute particolarmente significative da SPT vengono verbalizzate mediante il modulo “Resoconto Riunioni”.

- Comunicazioni formative ed informative cartaceo/informatico.

### **3.5.3 COMUNICAZIONE ESTERNA**

La comunicazione verso l'esterno è il flusso di informazioni relative al sistema di gestione etico da e verso le parti interessate di **VIGILPOL**. All'interno della comunicazione esterna rientrano:

- la presentazione delle performance etiche aziendali, la presentazione degli obiettivi, dei piani di miglioramento programmati da **VIGILPOL**
- il coinvolgimento da parte di **VIGILPOL** di tutte le parti interessate in relazione alla una conformità e certificazione SA8000.
- le comunicazioni e le richieste provenienti dall'esterno in merito all'applicazione del Sistema di Gestione Etica e Responsabilità Sociale, al monitoraggio delle prestazioni aziendali, all'esito delle attività di Riesame da parte delle Direzione.

Il Bilancio Sociale (M09/P2SA) è uno degli strumenti principali di comunicazione etica di **VIGILPOL**, che consente di fornire e comunicare una rendicontazione quali-quantitativa dell'attività e delle prestazioni sociali dell'azienda. Gli obiettivi principali del Bilancio Sociale SA8000 di **VIGILPOL** (redatto con cadenza annuale) sono:

- comunicare a tutte le parti interessate la politica ed i principi etici;
- comunicare in maniera chiara e trasparente a tutti le parti interessate le performance aziendali;
- identificare le aree di miglioramento e fornire alla Direzione uno strumento utile per il riesame interno del Sistema di Gestione SA8000, per la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali e per la pianificazione dei piani di miglioramento;
- contribuire a diffondere la conoscenza ed il rispetto dei requisiti etici di responsabilità sociale.

La comunicazione delle performance etiche ed il rispetto dei requisiti dello standard SA8000 vengono esplicitati nel Bilancio Sociale (M09/P2SA) mediante l'ausilio di un opportuno set di indicatori di prestazione etica, ovvero opportuni indici che monitorano l'andamento di un processo o aspetto aziendale nei confronti dei requisiti chiave dello standard SA8000. Il sito internet aziendale costituisce uno strumento attivo di comunicazione etica verso l'esterno.

A seconda delle esigenze l'azienda utilizza tale strumento per pubblicare, condividere e scambiare, con le parti interessate, informazioni relative al sistema di gestione etico aziendale.

### **3.6. GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI**

La **VIGILPOL**, può ricevere reclami da parti interessate interne e/o esterne, in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale dello standard SA8000.

***COMUNICAZIONE DI UN RECLAMO***

I reclami provenienti da una parte interessata possono essere comunicati alla **VIGILPOL** nel modo seguente:

- Il lavoratore può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000.
- VIGILPOL ha disposto un canale di comunicazione interno per effettuare segnalazioni di violazioni nel massimo rispetto delle tutele fornite al segnalatore.  
Legality Whistleblowing è la piattaforma adottata per l'inoltro e la gestione delle segnalazioni interne ed è raggiungibile al seguente indirizzo:  
<https://vigilpol.segnalazioni.net/>  
Per identificare la segnalazione come rientrante nel campo di applicazione SA8000, il segnalante dovrà scegliere come **Tipologia di segnalazione** la voce: *Responsabilità Sociale SA8000.*
- Il reclamo può essere inoltrato da una parte interessata all'Organismo di Certificazione GCERTI (e-mail: [segnalazioni@gcerti.it](mailto:segnalazioni@gcerti.it)) o all'Ente di Accreditamento SAAS (e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)).

**VIGILPOL** garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati.

***ISTRUTTORIA E ACCERTAMENTO DI UN RECLAMO***

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a **VIGILPOL**, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal SPT.

Il reclamo è gestito dal SPT, che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive.

La Direzione della **VIGILPOL** favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata resosi autrice del reclamo, eventualmente affiancata dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti che costituiscono l'oggetto del reclamo.

**VIGILPOL** garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

**VIGILPOL** non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

I reclami inoltrati alla **VIGILPOL** sono annotati dal SPT nel documento "Reclamo da parte interessata" (M16/P02SA) e nel Registro NC e Reclami SA8000 (M10/P02SA) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

***PIANO DI AZIONE***

Il SPT, in accordo anche con la Direzione, provvede alla definizione e pianificazione delle azioni necessarie per l'eliminazione delle criticità che costituiscono l'oggetto del reclamo.

L'attuazione dell'azione a seconda delle circostanze e della gravità della questione, potrebbe comprendere la denuncia della criticità alle autorità di riferimento e l'adozione delle azioni atte ad evitare qualsiasi possibile violazione giuridica conseguente.

Di ogni azione deve essere definita:

- la tempistica di attuazione

- il responsabile dell'attuazione
- le risorse necessarie
- modalità di verifica dell'efficacia dell'azione
- ogni altro elemento utile.

Il SPT garantisce il monitoraggio dello stato di avanzamento dell'attuazione dell'azione. L'esito delle azioni definite e attuate per la gestione della segnalazione viene riportato nel documento "Reclamo da parte interessata" (M16/P02SA).

### **3.7. VERIFICA ESTERNA E COINVOLGIMENTO PARTI INTERESSATE**

**VIGILPOL** coopera pienamente con gli auditor esterni, in caso di audit con o senza preavviso, al fine di definire gravità e frequenza dei problemi emersi.

**VIGILPOL** è consapevole che il coinvolgimento delle parti interessate è indispensabile al fine di raggiungere la conformità allo standard SA8000.

La Direzione insieme al SPT della **VIGILPOL**, annualmente contestualmente all'effettuazione del Riesame della Direzione provvede all'individuazione delle parti interessate che possono influire sull'efficacia del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale. Il SPT della **VIGILPOL** riporta tutte le parti interessate individuate nel documento M11/P02SA.

La Direzione insieme al SPT, dopo aver individuato le parti interessate, provvede alla definizione delle aspettative delle stesse parti interessate. I requisiti e/o le aspettative delle parti interessate costituiscono un input per la pianificazione aziendale del Sistema Gestione per la Responsabilità Sociale della **VIGILPOL**.

La Direzione insieme al SPT, qualora intervengano delle modifiche all'attività e ai processi aziendali, provvederà alla ridefinizione delle parti interessate.

### **3.8. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Quando si verifica una Non Conformità relativa al Sistema Gestione per la Responsabilità Sociale si provvede alla valutazione ed alla risoluzione della singola Non Conformità. Viene quindi presa in esame la possibilità di individuare ed eliminare la causa della Non Conformità al fine di prevenirne il ripetersi (Azione Correttiva su Non Conformità reali). Periodicamente (generalmente in occasione del Riesame del Sistema M08/P02SA) vengono prese in esame tutte le informazioni che fornisce il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale al fine di individuare ed eliminare le cause di possibili Non Conformità (Azione Preventiva su Non Conformità potenziali).

Il SPT, dopo aver esaminato tutte le informazioni disponibili, valuta se attivare l'Azione Correttiva; quando lo stesso ritiene preferibile non procedere all'attivazione dell'Azione Correttiva o consideri opportuno rimandarla nel tempo, è comunque tenuto a dare risposta alla Funzione richiedente.

L'avvio dell'Azione Correttiva deve essere riportato a cura del RSGI nel modulo Registro Non Conformità e Reclami SA8000 (M10/P02SA), sul quale si indica il tipo di azione AC che si intende attuare. Quando necessario, il SPT, a seguito dell'attivazione dell'Azione Correttiva (AC), può richiedere l'intervento della Direzione, del Responsabile di Funzione e dei singoli Addetti.

Il SPT pianifica le Azioni Correttive prevedendo risorse, responsabilità, tempi di attuazione e modalità di verifica. Tale attività di pianificazione, in termini di impatto economico, deve essere adeguata all'importanza dei problemi e rapportata ai rischi relativi.

Quando necessario, devono essere previste opportune modifiche ai relativi documenti del Sistema Gestione per la Responsabilità Sociale.

Il Responsabile della Funzione interessata eventualmente con il supporto del SPT provvede alla concreta attuazione delle attività individuate, coordinando e verificando l'esecuzione nel rispetto dei tempi prefissati.

Il SPT, verifica direttamente l'efficacia dell'Azione Correttiva; successivamente riporta l'esito di tale attività nell'apposita sezione del "Registro Non Conformità e Reclami SA8000" (M10/P02SA).

L'esito positivo della verifica permette la chiusura della richiesta di Azione Correttiva, ovvero l'archiviazione del Registro Non Conformità e Reclami SA8000 (M10/P02SA).

Le valutazioni emerse dalle Azioni Correttive vengono prese in esame nell'analisi periodica per l'attuazione delle Azioni Preventive.

### **3.9. FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE CAPACITA'**

L'Attività di Formazione e Addestramento può essere prevista anche quando il personale ne faccia richiesta. La valutazione e l'accettazione o meno della richiesta è compito della Direzione o del RSGI (competente per le richieste aventi ad oggetto il sistema di gestione integrato).

Annualmente, la Direzione insieme al RSGI individua le necessità formative e di addestramento in funzione:

- delle politiche e degli obiettivi aziendali;
- dalla necessità di inserire neoassunti;
- della valutazione annuale dei lavoratori;
- della necessità di attribuire delle qualifiche al personale;
- della soddisfazione del personale;
- delle Non Conformità riscontrate nell'anno precedente;
- delle Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento da attuare.

Dopo aver individuato le necessità di Formazione e Addestramento, la Direzione, in collaborazione con il RSGI procede alla predisposizione del documento "Piano Attività di Formazione e Addestramento" nel quale vengono riportate le specifiche attività previste e gli operatori che devono partecipare alle stesse.

Allo stato corrente, concordemente a quanto qui sopra definito, prescindendo dal ruolo ricoperto in **VIGILPOL**, sono da ritenersi tappe indispensabili del percorso formativo aziendale:

- sensibilizzazione sullo standard SA8000 Responsabilità Sociale
- il corso sul D. Lgs. 81/08 "Salute e Sicurezza sul Lavoro".

L'attività di Formazione e Addestramento può essere effettuata da docenti interni o esterni. L'attività può essere registrata sulla "Scheda Attività di Formazione e Addestramento" (M02/P03), o in alternativa documentata attraverso le informazioni ricavate dal portale VFORM.

La verifica dell'efficacia, quando risulta necessaria, può essere eseguita attraverso un colloquio o mediante l'esecuzione di una un'attività teorico-pratica. Se l'attività di Formazione e Addestramento viene effettuata da Enti esterni, possono essere previsti eventuali esami finali e l'ottenimento di specifiche Qualifiche.

È compito del RSGI provvedere a verificare l'efficacia dell'attività di formazione e addestramento che ha ad oggetto il sistema di gestione integrato. L'esito della verifica

dell'efficacia dell'attività viene registrato dal RSGI nel documento "Scheda Attività di Formazione e Addestramento".

### **3.10. COMITATO PER LA SALUTE E SICUREZZA**

Il Consiglio d'Amministrazione ha provveduto alla designazione (M18/P02SA) del Comitato per la Salute e Sicurezza (CSS). Il CSS dovrà condurre delle periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza.

Il CSS dovrà comunicare al Consiglio di Amministrazione l'esito delle valutazioni effettuate e delle relative azioni correttive e preventive adottate.

Devono essere conservate le registrazioni di queste valutazioni e delle relative azioni correttive e preventive adottate.

### **3.11. GESTIONE DEI FORNITORI E DEI SUBAPPALTATORI**

La **VIGILPOL** non ricorre all'utilizzo di subappaltatori. Le modalità di valutazione di fornitori sono riportate di seguito:

#### **3.11.1 VALUTAZIONE E QUALIFICA DI UN FORNITORE**

Il SPT, con cadenza periodicamente, effettua l'identificazione dei fornitori critici. Il SPT effettua una valutazione di criticità (BASSA - MEDIA - ALTA) utilizzando i criteri definiti di seguito:

La criticità del fornitore viene attribuita secondo i seguenti criteri:

- valutazione dei rischi SA8000 - valutazione del contesto e dei rischi – eventuale analisi della documentazione trasmessa dal fornitore stesso;
- settore merceologico, numero di dipendenti;
- analisi dei dati storici prestazionali del lavoro o servizio svolto ovvero (esempio penali contrattuali, non conformità, episodi occorsi durante rapporti precedenti presso l'azienda stessa, esito dei sopralluoghi etc. informazioni pervenute da fonti ufficiali, le relazioni trasmesse dai responsabili dei contratti al termine del contratto di riferimento);
- fornitori sui quali comunque l'azienda può intervenire in modo più incisivo e con maggior potere contrattuale.

I fornitori vengono classificati nel modo seguente:

- Fornitori con criticità bassa: fornitori di materiali e fornitori non inseriti nelle categorie successive; imprese di pulizie; liberi professionisti e similari; fornitori indicati nelle categorie successive che sono certificati SA 8000; fornitori di servizi informatici e similari.
- Fornitori con criticità media: cooperative di lavoro o servizi di tipo a e di tipo b;; agenzie interinali.
- Fornitori con criticità alta: imprese di costruzione;

Il SPT compila il modulo Elenco Fornitori Qualificati SA8000 (M13/P02SA), inserendovi tutti i fornitori e il livello di criticità attribuito.

Il fornitore in base alla criticità attribuita: viene valutato e qualificato nel modo seguente:

LIVELLO DI CRITICITA'	FREQUENZA MONITORAGGIO	MONITORAGGIO ATTUATO
ALTA	Annuale	Effettuazione audit presso il fornitore
MEDIA	Biennale	Invio Check List di Autovalutazione SA8000 (M01/P03SA)
BASSA	Triennale	Analisi dei comportamenti attuati a livello di SA8000

SPT, dopo aver effettuato il monitoraggio, provvede ad aggiornare “Elenco Fornitori Qualificati SA8000” (M13/P2SA) in cui riporta lo stato dei fornitori in relazione alla SA8000 e il relativo livello di criticità.

In occasione del “Riesame della Direzione” (M08/P02SA), viene presa in considerazione la situazione fornitori e vengono decise eventuali azioni correttive e/o di miglioramento.

Qualora il fornitore non garantisca le garanzie minime di salvaguardia dei diritti dei lavoratori, viene sostituito con un altro più affidabile.

#### 4. Registrazioni

CODICE	TITOLO DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	ARCHIVIAZIONE
M01/P02SA	POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	TRIENNALE
M02/P02SA	ELENCO DOCUMENTI SISTEMA GESTIONE SA8000	TRIENNALE
M03/P02SA	ELENCO DOCUMENTAZIONE COGENTE E DI SETTORE SA8000	TRIENNALE
M04/P02SA	DESIGNAZIONE SPT	TRIENNALE
M05/P02SA	ANALISI DEI RISCHI SA8000	TRIENNALE
M06/P02SA	PROGRAMMA AUDIT INTERNI SA8000	TRIENNALE
M07/P02SA	RAPPORTO DI AUDIT INTERNO SA8000	TRIENNALE
M08/P02SA	RIESAME DELLA DIREZIONE SA8000	TRIENNALE
M09/P02SA	BILANCIO SOCIALE	TRIENNALE
M10/P02SA	REGISTRO NC E RECLAMI SA8000	TRIENNALE
M11/P02SA	ELENCO PARTI INTERESSATE SA8000	TRIENNALE
M12/P02SA	CHECK LIST AUTOVALUTAZIONE	TRIENNALE
M13/P02SA	ELENCO FORNITORI QUALIFICATI SA8000	TRIENNALE
M14/P02SA	INDICATORI E OBIETTIVI SA8000	TRIENNALE
M15/P02SA	SEGNALAZIONE SA8000	TRIENNALE
M16/P02SA	RECLAMO PARTI INTERESSATE	TRIENNALE
M17/P02SA	QUESTIONARIO CLIMA AZIENDALE	TRIENNALE
M18/P02SA	DESIGNAZIONE COMITATO PER LA SALUTE E SICUREZZA	TRIENNALE