

INDICE

1.0 Scopo e Campo di Applicazione	2
2.0 Modalità operative.....	2
2.1 Inoltro delle segnalazioni SA8000	2
2.2 Gestione delle segnalazioni della SA8000.....	2
2.2 Gestione delle segnalazioni parti interessate esterne.....	3
3. Modalità Controllo Procedura	3
3.1 Gestione documenti	3
5.0 Allegati	3

MATRICE DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Motivo
00	29/01/2016	Prima Emissione

Redazione	Verifica	Approvazione
RSGI (M.Grignani)	DG (L.Giancaterino)	DG (L.Giancaterino)

Identificazione	Revisione	Pagina
PO-20	00 del 28/01/2016	1 di 3

1.0 Scopo e Campo di Applicazione

La presente procedura definisce le modalità di inoltro delle segnalazioni e dei reclami con cui le parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità o segnalazioni/reclami in merito alle tematiche relative a:

- principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale
- requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000.
- applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione Integrato in riferimento ai temi etici e sociali.

2.0 Modalità operative

2.1 Inoltro delle segnalazioni SA8000

I lavoratori possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti a SOF S.p.A. secondo le seguenti modalità:

- Inoltro segnalazione anonima al Rappresentanti della Direzione SA8000 ed ai Rappresentanti dei lavoratori SA8000 mediante:
e-mail: segreteria@sof.it; prosperi@sof.it (RLS – Paolo Prosperi)
fax 0554249358

Nel caso in cui l'azienda non affronti o non risolva in modo soddisfacente le problematiche segnalate, il personale può inoltrare i reclami e gli appelli all'ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al SAAS mediante:

- Inoltro all'ente di certificazione – SGS
Via Caldera n. 21 – 20153 Milano
e-mail: sa8000@sgs.com
Tel: +39 0273931 Fax: +39 010 5351140
- Inoltro al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)
15 West 44 Th Street, 6th floor New York
e-mail: saas@saasaccreditation.org
Fax: +212-684-1515

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; SOF S.p.A garantisce, che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Rappresentante della Direzione SA8000 e Rappresentanti dei lavoratori SA8000) con cadenza settimanale.

2.2 Gestione delle segnalazioni della SA8000

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi un'inadempienza rispetto allo standard SA8000, il rappresentante della Direzione con l'eventuale collaborazione dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.

Identificazione	Revisione	Pagina
PO-20	00 del 28/01/2016	2 di 3

La necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attiva la procedura di sistema PS-03 "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive" che prevede di:

- indagare ed analizzare le cause;
- attivare le azioni di trattamento immediato;
- attivare le di azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
- verificare l'efficacia delle Azione Correttiva prevista.

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperà il rappresentante dei lavoratori per la SA8000.

2.2 Gestione delle segnalazioni parti interessate esterne

Al ricevimento della segnalazione il Rappresentante della Direzione in collaborazione con il RSQSA analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, il RSQSA provvede a fornire adeguata risposta alla parte interessata secondo quanto previsto dalla procedura PS05-1 "Gestione della Comunicazione". Viceversa se risulta necessario aprire una NC, viene attiva la procedura di sistema PS03-6 "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive".

Anche in questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.

3. Modalità Controllo Procedura

3.1 Gestione documenti

Raccoglitori/Documenti	Luogo	Responsabile
Reclamo/Comunicazione Cliente + evidenze gestione reclamo	Sede società	RILEVATORE-RESPONSABILE AREA INTERESSATA / RSGI
Verbale di non conformità	Sede società	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA SA8000 / RSGI

5.0 Allegati

Rif.	Titolo
DRQA8.3-01.01	Verbale di Non Conformità / Reclamo
DRQA8.3-01.03	Azioni Preventive e Correttive
DRQA8.3-01.05	Sintesi AC & AP
DRQA8.3-01.06	Sintesi_generale_NC_RECLAMI
DRQ 6.2-01.02	Piano di formazione/addestramento
DRQA8.2-02.02	Programma AUDIT

Identificazione	Revisione	Pagina
PO-20	00 del 28/01/2016	3 di 3