



AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	1

Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale Secondo la Norma SA 8000:2014

01	03/08/20	Inserimento UNI ISO 45001:18	
00	18/02/20	Prima Emissione	Tutti
REV.	DATA	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.
Verifica Firma RDSA : 		Approvazione 	
		Firma Direzione:	

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	3

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente Manuale è descrivere il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale di PERTOT Srl, realizzato conformemente alla norma SA 8000:2014. I contenuti di tale manuale si applicano a tutta la struttura lavorativa.

2. L'AZIENDA

La struttura aziendale è descritta puntualmente nella ANALISI DEL CONTESTO (All. 2 MSI)

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è impostato nel rispetto, oltre della norma SA 8000 e delle normative ILO sotto riportate, delle norme legislative e dei regolamenti cogenti per la gestione e la conduzione delle attività di Project Automation.

Riferimenti:

- Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)
- Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)
- Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)
- Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)
- Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)
- Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)
- Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
- Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
- Patto internazionale sui diritti civili e politici
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani
- Contratto Collettivo Nazionale Igiene Ambientale
- Contratto Collettivo Nazionale Pulizia e Multiservizi
- Contratto Collettivo Nazionale Edilizia e Industria
- D.Lgs. 81/08 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- *Altri riferimenti normativi per la sicurezza cfr. sistema UNI ISO 45001:18*
- Social Accountability 8000 Standard Internazionale Giugno 2014 (SA8000®:2014)

4. TERMINI, DIFINIZIONI E ACRONIMI


Bambino: qualsiasi individuo con meno di 16 anni di età.

Lavoro infantile: Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

Contratto collettivo: Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.

Azione correttiva: Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata.

Azione preventiva: Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale.

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	4

Lavoro forzato o obbligato: Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.

Lavoratore a domicilio: Una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.

Tratta di essere umani: Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggio, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.

Parti interessate: Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

Salario dignitoso: La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.

Non-conformità: Non soddisfacimento di un requisito.

Organizzazione: Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti dello standard SA 8000:2014, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso.

Personale: Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisor, 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.

Azioni di rimedio per il lavoro infantile: Ogni forma di sostegno e azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.

Valutazione del rischio: Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti alla salute, alla sicurezza e alle politiche del lavoro e attribuire una priorità ai rischi associati.

Rappresentante dei lavoratori SA 8000: Uno o più rappresentante liberamente eletto dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il rappresentante della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA 8000. Nei siti sindacalizzati, il rappresentante deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il sindacato non individui un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori possono a tale scopo eleggere liberamente il proprio rappresentante.

Performance sociale: Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA 8000.

Coinvolgimento delle parti interessate: La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e nazionali.

Fornitore/subappaltatore: Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione.

Sub-fornitore: Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore.

Organizzazione dei lavoratori: Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.

Giovane lavoratore: Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

C.C.N.L.: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro


RDSA : Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale

SSL: Sistema di gestione Sicurezza e Salute del Lavoratori

NC: Non conformità

AC: Azioni Correttive

AP: Azioni Preventive

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	5

5. REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

5.1 LAVORO INFANTILE/MINORILE

PERTOT Srl non utilizza né dà sostegno all'utilizzo di lavoro infantile. La Direzione pertanto garantisce che sia impiegato soltanto personale che abbia compiuto i 18 anni di età.

In riferimento al personale in servizio si segnala che il lavoratore più giovane ha 30 anni e il più anziano 66 .

In sede di assunzione vengono verificati i documenti in originale.

PERTOT Srl promuove la formazione e la diffusione tra i propri clienti/fornitori/associati dell'importanza di combattere l'utilizzo del lavoro di bambini e/o di giovani lavoratori. Qualora in fase di prima valutazione o successivo monitoraggio dei propri fornitori rilevasse l'utilizzo di lavoro infantile attuerebbe le necessarie azioni correttive.

A fronte della rilevazione di una tipologia di problematiche, è compito del Responsabile del sistema di responsabilità sociale promuovere presso il fornitore un piano di miglioramento volto all'eliminazione delle problematiche. Le soluzioni proposte possono essere così sintetizzate:

- nel caso in cui fosse utilizzato un bambino si rende necessario assumere in luogo del bambino un genitore od un parente in sua sostituzione;
 - nel caso in cui venisse utilizzato un adolescente:
 - o organizzare l'attività lavorativa dell'adolescente in modo tale che non coincida con il normale orario scolastico,
 - o organizzare l'attività in modo che la somma delle ore di lavoro, di permanenza presso l'istituto scolastico e quelle da e per il lavoro e da e per l'istituto non eccedano le 10 ore/giorno, verificare (e se del caso promuovere) la presenza di un sistema di trasporto che consenta al lavoratore di muoversi agevolmente ed in modo sicuro tra l'abitazione, il luogo di lavoro e l'istituto scolastico;
 - o supporto al lavoratore (e/o alla sua famiglia) per l'ottenimento degli strumenti (es.: testi di studio) necessari per l'iter scolastico (sia in modo diretto che mediante sollecitazione di enti pubblici);
 - o verifica del rispetto delle condizioni previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Il non utilizzo di lavoro infantile è una delle condizioni basilari per il mantenimento di un rapporto contrattuale con i fornitori. A fronte della mancanza di un piano di miglioramento e della sua attuazione il fornitore viene escluso dalla lista dei fornitori qualificati.

Riferimenti:

PRO SA8000 " Lavoro Infantile "

5.2 LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO

PERTOT Srl condanna l'utilizzo di traffico di esseri umani, pratica universalmente riconosciuta come deplorabile. PERTOT Srl non richiede al personale di nuova assunzione o già operante di lasciare depositi cauzionali, documenti d'identità in originale, né qualsiasi cosa che possa rendere assoggettato il dipendente all'Azienda. Qualora il dipendente decida di dimettersi può farlo nei modi previsti dai C.C.N.L..

Il dipendente non è in alcun modo vincolato o costretto, tramite minaccia o la possibilità di essere soggetto di sanzioni, a svolgere incarichi diversi da quelli previsti e concordati.

Le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non differiscono in alcun modo da quelle applicate poi durante l'impiego.

Le ore di lavoro straordinario sono volontarie; non vengono utilizzate forme di coercizione, minacce o sanzioni per costringere i lavoratori a svolgere lavoro straordinario. In caso di necessità aziendali eccezionali e per brevi periodi (per esempio eventi atmosferici imprevedibili), se si dovrà ricorrere al lavoro straordinario, ovvero quello eccedente le 38 (FISE)/40 (MULTISERVIZI ed EDILIZIA) ore settimanali, questo non può eccedere oltre le 250 ore annuali per lavoratore e viene retribuito con le maggiorazioni previste nei C.C.N.L.


Riferimento:

PRO SA 8000 Gestione del personale

5.3 SALUTE E SICUREZZA

La società è certificata secondo la norma OHSAS 18001; la certificazione verifica l'applicazione volontaria, all'interno dell'Azienda, tramite controlli periodici di un sistema che permette di garantire adeguato controllo riguardo la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

Offre e garantisce ai propri dipendenti e collaboratori un luogo di lavoro salubre e sicuro attraverso l'applicazione della norma OHSAS 18001 con il relativo sistema di gestione al fine di prevenire incidenti e/o

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	6

danni alla salute che possano trovare accadimento nei luoghi dove si presta servizio, cercando di minimizzare le cause potenziali di pericolo attraverso apposita analisi dei rischi.

Nella politica di sicurezza appartenente al sistema di sicurezza garantisce che:

1. gli aspetti della Sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di sicurezza e salute dei lavoratori;
3. tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, lavoratori, ecc.) partecipa secondo le proprie attribuzioni e competenze al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati affinché:
 - l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori e la formazione degli stessi sia effettuata e aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
 - si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel caso di attività lavorative;
 - siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, formulate procedure e ci si attenga agli standard aziendali individuati;
 - siano gestite le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali e siano indirizzate a tale scopo la progettazione, la conduzione e la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia dei luoghi di lavoro, macchine e impianti.

Riferimenti:

Documenti Sistema di gestione Integrato

Indicatori:

- Ore formazione SSL / N° dipendenti;
- N° infortuni sul lavoro;
- N° mancati incidenti;
- Indice di frequenza (esclusi gli infortuni in itinere);
- Indice di gravità (esclusi gli infortuni in itinere).

5.4 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE

PERTOT Srl applica i C.C.N.L. previsti per le attività svolte dai lavoratori e attiva forme di contrattazione aziendale con effetti regolamentativi di alcuni aspetti trattati genericamente nei C.C.N.L. o demandati di proposito alla contrattazione aziendale.

I C.C.N.L. applicati sono distribuiti a tutto il personale all'atto dell'assunzione ed è a disposizione per la consultazione dei lavoratori di PERTOT Srl presso l'Ufficio del personale

Secondo quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori, PERTOT Srl garantisce a chiunque il diritto a costituire associazioni sindacali, ad aderirvi e a svolgere attività sindacale. Ciascun lavoratore può decidere liberamente se aderire o meno a un'organizzazione sindacale secondo le modalità stabilite da ciascuna nonché di partecipare all'elezione dei propri rappresentanti sindacali.

PERTOT Srl mette a disposizione dei lavoratori un luogo d'incontro per le riunioni o le assemblee indette dai rappresentanti dei lavoratori con la finalità di discutere problematiche sindacali e/o di lavoro. Le convocazioni vengono affisse in bacheca. Ai lavoratori che chiedono di partecipare ad attività formative proposte dal sindacato di appartenenza, vengono concessi i relativi permessi con tempi e con modalità che tengano conto dell'organizzazione del lavoro aziendale. PERTOT Srl si è sempre impegnata affinché non vengano in alcun modo discriminati i lavoratori che decidono di non aderire o di aderire a un'organizzazione sindacale nonché per coloro che decidono di sospendere l'adesione o che svolgano in prima persona attività sindacale.

L'azienda cerca di instaurare canali di comunicazione e di collaborazione che possano migliorare i rapporti e favorire il dialogo azienda-organizzazioni sindacali.

Indicatori:


- Numero riunioni sindacali e di coordinamento/per anno.

5.5 DISCRIMINAZIONE

La PERTOT Srl ritiene parte integrante del proprio ruolo imprenditoriale, sia la tutela delle condizioni di lavoro, sia la protezione dell'integrità fisica e morale del lavoratore.

L'Azienda attribuisce la massima importanza a quanti prestano la loro attività lavorativa in ambito aziendale, ai quali viene riconosciuto il fondamentale ruolo di sviluppare e garantire prodotti e servizi nonché di creare valore.

In particolare, affinché a tutti i lavoratori siano offerte le medesime opportunità di lavoro, senza discriminazione alcuna, in un contesto ispirato alla meritocrazia, si impegna a:

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	7

- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i Dipendenti senza alcuna distinzione;
- valorizzare e sviluppare le capacità e le competenze di ciascun Dipendente, affinché le stesse trovino piena espressione;
- predisporre programmi di aggiornamento e formazione atti a valorizzare le professionalità specifiche, a conservare e accrescere le competenze nel corso della collaborazione;
- adottare criteri di merito e di competenza per qualunque decisione relativa a un Dipendente;
- adoperarsi per garantire un ambiente di lavoro nel quale non si sviluppino discriminazioni.

Si impegna a tutelare l'integrità morale del Dipendente garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona nonché salvaguardando i lavoratori da atti di violenza psicologica.

Dare piena libertà a ciascun dipendente/collaboratore di praticare tutte le attività connesse con l'esercizio del diritto personale di seguire principi e/o pratiche o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceti, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica ecc.

Tale libertà è però vincolata al pieno rispetto delle esigenze di tutto il personale, dell'Azienda e delle prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente; le necessità, anche se legittime, di un singolo non debbono pregiudicare le necessità di un altro, di tutto il personale o di un gruppo.

Riferimenti:

Codice etico

PRO SA8000 "Gestione del personale"

Indicatori:

- Numero donne / numero di dipendenti totali;
- Numero uomini / numero di dipendenti totali;
- Numero casi di mobbing / numero dipendenti.

5.6 PRATICHE DISCIPLINARI

L'azienda non ammette l'utilizzo da parte del management, dai suoi dipendenti e dai suoi collaboratori di:

- Punizioni fisiche;
- Coercizione fisica e/o mentale;
- Violenza verbale e fisica.

Le pratiche disciplinari sono stabilite e regolamentate secondo quanto descritto e previsto dai C.C.N.L. applicati. I lavoratori vengono informati quando è stato avviato un procedimento disciplinare nei loro confronti e hanno il diritto di partecipare e di essere ascoltati in qualunque procedura disciplinare che li riguarda. I lavoratori confermano con la firma tutte le registrazioni documentate dei provvedimenti disciplinari nei loro confronti. Questo tipo di conferma da evidenze del fatto che i lavoratori sono consapevoli delle azioni intraprese, anche se possono non essere necessariamente d'accordo con la logica seguita, e che sanno che tali registrazioni vengono mantenute nei file relativi al personale.

Le disposizioni in materia di procedimenti disciplinari sono esposte in apposita bacheca in modo tale da potere essere visibili da parte di tutto il personale secondo quanto richiesto dalla legge n.300 del 20 maggio 1970 articolo 7.

Riferimenti:

C.C.N.L. Edilizia e Industria ;


C.C.N.L. Pulizia e Multiservizi ;

C.C.N.L. Igiene Ambientale

PRO SA8000 "Provvedimenti disciplinari"

Indicatori:

- Numero di lettere di contestazione disciplinare;
- Numero di richiami verbali;
- Numero di ammonizioni scritte;
- Numero di multe comminate;
- Numero di sospensioni dal lavoro;
- Numero di licenziamenti effettuati;
- Numero vertenze Sindacali.

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	8

5.7 ORARIO DI LAVORO

La società non obbliga in alcun modo il dipendente a una durata di lavoro superiore a quella prevista dal C.C.N.L.

Per il settore edilizia l'orario di lavoro è dal lunedì' al venerdì' 07.30 - 12.00 / 13.00-16.30

Per il settore Igiene ambientale l'orario è dal lunedì' al giovedì' 07.30 - 12.00 / 13.00-16.30, il venerdì' l'orario di lavoro va dalle 07.30 alle 13.30

Gli orari del personale operativo possono variare in funzione di esigenze lavorative e delle richieste del cliente e vengono comunicati preventivamente a tutto il personale coinvolto.

È possibile usufruire di permessi in conformità con quanto sancito dai C.C.N.L. e nel rispetto delle esigenze di lavoro.

Per rilevare le ore di lavoro effettive e le pause di tutti i lavoratori, viene utilizzato attualmente un sistema di registrazione dell'orario di inizio e fine lavoro. L'Azienda ha comunque stabilito di installare un timbratore per la registrazione degli accessi/uscite del personale con registrazione dell'orario. Vi sono alcune eccezioni legate al luogo di lavoro, in cui la registrazione dell'orario avviene su Foglio presenze.

Riferimenti:

C.C.N.L. Igiene Ambientale . ;
C.C.N.L. Pulizia e Multiservizi ;
C.C.N.L. Edilizia e Industria
PRO SA8000 " Gestione del personale"

Indicatori:

- Numero di superamenti del numero massimo di straordinari ammessi;
- Numero ore di ferie residue / Numero totale dipendenti.

5.8 RETRIBUZIONE

PERTOT Srl garantisce ai propri dipendenti una retribuzione proporzionale all'esperienza e al lavoro in grado di soddisfarne i bisogni e garantirgli una "esistenza libera e dignitosa" (articolo 36 della Costituzione Italiana).

Nel caso in cui vi siano informazioni / cambiamenti legislativi o di posizione / reclami che possano portare dei dubbi in merito alla conformità della retribuzione ai dipendenti, è compito dell'ufficio amministrativo interfacciarsi con il consulente del lavoro per recepire tali informazioni ed attivarsi per approfondirle in modo tale da attuare le opportune azioni di rimedio e/o correttive. Per calcolare la retribuzione di un dipendente ci si attiene ai seguenti elementi:

- Prescrizioni del C.C.N.L. applicato e documentazione cogente applicabile in materia contrattuale con i lavoratori;
- Collocazione (mansioni / curriculum).

Operando in piena conformità con la legislazione applicabile in materia di gestione dei rapporti contrattuali con il personale non accetta e non stipula accordi di "sola manodopera" e/o "programmi di falso apprendistato".

Gli stipendi sono accreditati a mezzo bonifico bancario od assegno, l'Azienda provvede direttamente a consegnare la busta paga cartacea.

Riferimenti:

C.C.N.L. Igiene Ambientale . ;
C.C.N.L. Pulizia e Multiservizi ;
C.C.N.L. Edilizia e Industria
PRO SA8000 " Gestione del personale"


Indicatori:

- Numero di contratti a tempo indeterminato / totale dipendenti;
- Numero di contratti a tempo determinato / totale dipendenti.

5.9 SISTEMA DI GESTIONE

L'introduzione di tale sistema di gestione all'interno delle attività vuole valorizzare i seguenti aspetti:

- l'attivazione di pratiche e strumenti finalizzati a instaurare un rapporto tra le parti interessate basato sulla fiducia, la correttezza e la trasparenza;
- un atteggiamento sempre più attento alle risorse umane impiegate (rispetto dei diritti e della dignità dei lavoratori,

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	9

assenza di forme di discriminazioni sessuali, religiose e razziali, tutela della salute, promozione delle risorse umane e del capitale intellettuale e umano interno);

- l'impegno diretto in iniziative finalizzate a contribuire al miglioramento della Società (investimento nella tutela della salute, in iniziative di solidarietà, attività sportive, etc.).

5.9.1 Politiche, Procedure e Registrazioni

5.9.1.1 Politica di Responsabilità Sociale

La politica, applicata a tutti i livelli dell'organizzazione, identifica i principi sui quali si imposta il proprio impegno verso il miglioramento dell'organizzazione e delle sue attività nei confronti della Responsabilità sociale. Tale politica, viene comunicata e diffusa a tutto il personale, attraverso il sistema di rete aziendale e tramite affissione in apposita bacheca e a tutte le parti interessate tramite pubblicazione sul sito aziendale.

Riferimenti:

Politica di Responsabilità Sociale.

5.9.1.2 Impegno della direzione

La Direzione formula la politica della Responsabilità Sociale, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del SGRS.

Oltre agli obiettivi primari citati nella politica della Responsabilità Sociale, la Direzione provvederà a stabilire, all'inizio di ogni anno, gli obiettivi e gli interventi inerenti la Responsabilità Sociale.

Il conseguimento di tali obiettivi o il loro stato di avanzamento, saranno perseguiti attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGRS;
- la diffusione all'interno dell'azienda della Politica della Responsabilità Sociale e degli obiettivi;
- a formazione relativa al SGRS del personale interessato;
- l'effettuazione, periodica, del riesame del SGRS e della Politica della Responsabilità Sociale.

5.9.1.3 Struttura (risorse, ruoli) responsabilità e autorità

Il Sistema di Qualità Aziendale assicura che sia istituito, applicato e migliorato il sistema di gestione dell'azienda in conformità con le norme di riferimento adottate dall'azienda per quanto riguarda gli aspetti di Qualità (ISO 9001), Salute e Sicurezza (ISO 45001), Ambiente (ISO 14001), Norme Tecniche e Responsabilità Sociale (SA8000).

Per quanto riguarda le interazioni tra i diversi sistemi di gestione, si rimanda all'organigramma di funzione allegato al presente manuale.


Per quanto riguarda il sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, l'Azienda definisce, all'interno della propria organizzazione, la figura di Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, il quale ha il compito di:

- diffondere, formalizzare e mantenere aggiornata la documentazione relativa alla politica della Responsabilità Sociale;
- assicurare il rispetto e applicazione di quanto previsto nei documenti di sistema;
- assicurare che i requisiti documentali, operativi, organizzativi richiesti dalla normativa siano soddisfatti nella costituzione e nell'applicazione di procedure, interventi e azioni a tutela della Responsabilità Sociale;
- controllare e documentare gli andamenti delle performance sociali aziendali al fine di verificarne l'efficacia e garantirne il miglioramento continuo;
- proporre obiettivi e traguardi alla Direzione aziendale;
- richiedere, approvare e programmare le azioni preventive e correttive per il conseguimento degli obiettivi prefissati dalla politica della Responsabilità Sociale aziendale.

Per poter assicurare l'adempimento delle attività sopra indicate, il responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale si avvale della collaborazione della *Social Performance Team* che ha il compito di:

- vigilare che le procedure definite nella documentazione vengano attuate in maniera corretta nell'ambito delle proprie competenze e in conformità con la normativa;
- informare il responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale di eventuali variazioni alle attività aziendali che comportino la necessità di modificare procedure/documentazione;
- collaborare con il responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale nella definizione e/o implementazione di procedure, azioni preventive e correttive.

Riferimenti:

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	10

Organigramma (allegato al MSI).

5.9.1.4 Documentazione del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

La documentazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è costituita da documenti gestionali che formalizzano il Sistema Ambientale messo in atto dall'Azienda ed include:

- Manuale del sistema;
- Politica;
- Procedure;
- Moduli/documenti di registrazione.

La documentazione è così strutturata:

MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE: delinea gli elementi del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, descrive in modo sintetico il modo di operare dell'Azienda al fine di tenere sotto controllo gli aspetti che hanno o possono avere impatti significativi sulla Responsabilità Sociale e ne sottolinea la relativa politica specificando le responsabilità per l'attuazione della stessa.

Il contenuto del Manuale costituisce la sintesi degli impegni che la Direzione aziendale ha deciso di assumersi per la gestione della Responsabilità Sociale ed è da considerare, sia come riferimento per valutare la rispondenza del Sistema della Responsabilità Sociale aziendale alle norme o leggi specificate, sia come riferimento rispetto a cui valutare il grado di attuazione delle prescrizioni contenute nel Manuale stesso e nelle Procedure/Istruzioni collegate, nel comportamento quotidiano da parte di tutti i dipendenti dell'Azienda.

Il Manuale è redatto e aggiornato dal RDSA con il supporto degli altri uffici aziendali ed è approvato in ogni sua parte dalla DIR

Il Manuale è strutturato in capitoli numerati, ogni capitolo è articolato in punti e i punti possono essere suddivisi in più sottopunti. La struttura del Manuale segue quella delle norme di riferimento SA 8000 in relazione ai requisiti del Sistema di gestione in queste specificati.

All'inizio del Manuale è riportato l'indice generale dei capitoli ed in ogni capitolo è indicato il riferimento alle procedure richiamate.

L'aggiornamento e la distribuzione del Manuale è responsabilità del RDSA in linea con la delega assegnata.

La copia elettronica del Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale è resa disponibile a tutti i dipendenti di Project Automation, assieme a tutti i documenti che costituiscono il Sistema di Gestione (Procedure, Istruzioni, Moduli), attraverso il servizio di rete locale presente in Azienda tale copia è accessibile a tutta l'organizzazione in sola lettura, protetta da scritture accidentali e virus informatici. È compito del RDSA fornire l'informazione di emissione o di aggiornamento dei documenti.

L'originale cartaceo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è conservato dalla Funzione SGRS.

In caso di modifiche, RDSA deve:

- aggiornare i capitoli interessati del Manuale;
- distribuire le eventuali copie delle parti aggiornate, facendo riferimento alla lista di distribuzione.


Gli eventuali possessori della versione cartacea del Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale, hanno la responsabilità di tenerlo aggiornato in accordo con l'ultima revisione. Il Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale può essere distribuito in formato cartaceo all'esterno dell'Azienda in copie controllate o non controllate:

- nel caso di copie controllate, queste saranno numerate, e costantemente aggiornate dal RDSA, che gestisce a tale proposito un elenco di tali copie riportante il n° e il nome del destinatario;
- nel caso di copie non controllate, queste non saranno soggette ad aggiornamento.

PROCEDURE DEL SGRS: sono documenti, che definiscono il flusso logico delle attività operative dell'Azienda in relazione a specifici elementi del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, le funzioni coinvolte nello svolgimento di dette attività, i documenti di riferimento, i documenti generati, i Moduli utilizzati con particolare riferimento a quelli utilizzati per dare evidenza di quanto realmente fatto in merito a specifiche attività previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale. Le Procedure sono richiamate alla fine dei vari capitoli del Manuale alla voce "RIFERIMENTI". La responsabilità della predisposizione delle *Procedure aziendali*, l'applicazione di quanto in esse contenuto e l'aggiornamento è affidata alle singole funzioni / enti / reparti aziendali, secondo quanto stabilito di volta in volta nella Tabella degli obiettivi aziendali.

I moduli sono maschere a video/schemi stampati, identici per tutti i casi analoghi, da compilare di volta in volta; i moduli sono richiamati sia dalle procedure che dalle istruzioni aziendali.

Edizioni appropriate del Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale e di tutti i documenti necessari alla corretta

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	11

applicazione del suddetto Sistema, sono resi disponibili a tutti i dipendenti dell'Azienda attraverso la rete aziendale.

Altri documenti

La tipologia dei documenti trattati dall'Azienda con cui SGRS ha attinenza è riconducibile a:

Documenti del Sistema di Gestione Integrato : documenti che formalizzano il Sistema di Gestione Integrato messo in atto dall'Azienda.

Documenti Organizzativi: documenti che assicurano la corretta formalizzazione dell'organizzazione aziendale, responsabilità e poteri del personale nonché la diffusione disciplinata delle informazioni relative.

Documenti del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza: documenti che formalizzano il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro messo in atto dall'Azienda.

Tutti i documenti sono identificati chiaramente e univocamente per permettere la loro completa rintracciabilità; è indicata inoltre la modalità di assegnazione dell'identificativo. Sono esclusi i documenti prodotti dal Sistema Informativo Aziendale, per i quali l'identificazione avviene in maniera informatizzata (e di conseguenza univoca) e i documenti / dati forniti (eventualmente) dal Cliente, per i quali è mantenuta l'identificazione originale.

Riferimenti:

PRO SA8000 " Sistema di gestione SA 8000"

Elenco documenti SGRS.

5.9.2 Social Performance Team

La Direzione dell'Azienda ha nominato il Social Performance Team (SPT), composto dal RDSA, dal Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (RLS) e dal Responsabile Operativo (RO).

Il SPT ha il compito di assicurare che il sistema di gestione per la responsabilità sociale sia mantenuto in funzione efficacemente e in modo continuativo.

5.9.2.1 Rappresentante dei Lavoratori

L'azienda non propone o avvia l'elezione dei rappresentanti dei lavoratori SA 8000. L'elezione dei rappresentanti dei lavoratori SA 8000 è condotta indipendentemente e liberamente tra i lavoratori, la cui partecipazione in questo processo è volontaria.

5.9.3 Identificazione e gestione dei rischi

PERTOT Srl ha stabilito, implementato e mantiene attive procedure atte a:

- identificare gli aspetti attinenti alla responsabilità sociale;
- valutare i livelli di rischio relativi alla responsabilità sociale;
- stabilire dei controlli in tema di responsabilità sociale.

Al fine di perseguire i requisiti del processo di identificazione e valutazione si è:

- definito gli obiettivi finalizzati al mantenimento e/o al miglioramento del sistema;
- determinato i criteri di valutazione idonei a dimostrare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi stessi; predisposto un piano per il raggiungimento di ciascun obiettivo;
- definito le risorse necessarie, comprese quelle economiche;
- previsto delle modalità di verifica dell'effettivo ed efficace raggiungimento degli obiettivi.

Riferimenti:

PRO SA8000 " Identificazione e analisi dei rischi SA 8000"


Valutazione dei Rischi.

5.9.4 Monitoraggio

La società individua e attua un sistema di monitoraggio e misurazione continua per valutare l'efficacia del proprio Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale, sia dal punto di vista delle sue prestazioni che dal punto di vista organizzativo.

Il SPT monitora periodicamente (semestralmente) gli indicatori definiti nel presente manuale (quelli riportati al paragrafo 4.3 sono gestiti dal SSL) e i risultati degli audit dei sistemi Qualità, Salute e Sicurezza, Ambiente, Responsabilità Sociale svolti nell'ambito di tali sistemi.

Tale sistema di monitoraggio permette di tenere sotto controllo lo stato di avanzamento del Sistema in relazione agli obiettivi di miglioramento e agli indicatori fissati, consentendo l'identificazione delle eventuali non-conformità del

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	12

SGRS e l'impostazione e l'attuazione delle conseguenti azioni correttive e preventive. Gli indicatori stabiliti per il SGRS vengono riportati nel presente Manuale alla voce "Indicatori".

In accordo con le politiche della società, a seguito di casi specifici, potranno essere effettuate verifiche periodiche sulle azioni intraprese per monitorarne l'andamento e porre in essere eventuali azioni preventive e correttive.

Riferimenti:

PRO SA8000 "Sistema di gestione SA8000"

Audit Interni

5.9.5 Coinvolgimento e Comunicazione

L'efficace circolazione delle informazioni in materia di Responsabilità Sociale all'interno e all'esterno dell'Azienda rappresenta un elemento fondamentale per promuovere la motivazione del personale nei confronti del sistema di gestione della Responsabilità Sociale favorendo il processo di miglioramento continuo e creare consenso nei confronti delle attività dell'azienda da parte della comunità esterna. Ovviamente tali azioni comunicative assumono forma e contenuti diversi a seconda dei soggetti cui sono indirizzati.

5.9.5.1 Comunicazione interna

La comunicazione interna è diretta verso i seguenti stakeholder (interni):

- Le Risorse umane (dipendenti) e loro rappresentanti (RLS).

Vengono usati i seguenti canali:

- **bacheca**, il responsabile del sistema RGI utilizza questo strumento per comunicare a tutti i dipendenti l'emissione di nuovi documenti del sistema RS, i risultati del Riesame della Direzione ed ogni altra informazione attinente al sistema;
- **incontri di formazione/ informazione tra l'Alta Direzione ed il personale.**

5.9.5.2 Comunicazione Esterna

La comunicazione esterna è diretta verso i seguenti stakeholder (esterni):

Clienti

- Fornitori;
- Partner finanziari;
- Enti locali e Pubblica amministrazione.

Vengono usati i seguenti canali:

Sito internet aziendale, nel quale sono disponibili il Manuale di gestione della Responsabilità Sociale, la politica RS, l'Organigramma e i risultati dell'ultimo Riesame della Direzione (Bilancio SA 8000). Il sito sarà aggiornato in occasione di ogni aggiornamento ai documenti RS.

Lettera d'impegno ai requisiti RS (Fornitori), contenente una richiesta di impegno ai requisiti della norma SA8000 da sottoscrivere.

5.9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Il personale può presentare segnalazioni/reclami inerenti eventuali non conformità delle attività aziendali, siano esse di competenza interna o dei suoi fornitori, rispetto ai principi di Responsabilità Sociale della norma SA 8000 in forma scritta con la compilazione del modulo predisposto e disponibile a tutto il personale o in via confidenziale ai RLS

Riferimenti:

PRO SA8000 "Gestione dei reclami"

Modulo di segnalazioni e reclami.


Indicatori:

- Numero di segnalazioni accolte.

5.9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Nel caso di audit con o senza preavviso, svolti per certificare la conformità ai requisiti dello Standard, PERTOT Srl coopera pienamente con gli auditor esterni per definire la gravità e la frequenza di ciascun eventuale problema emerso nell'adeguamento allo Standard SA 8000.

STAKEHOLDERS: con il termine "Stakeholder" si fa riferimento ai soggetti interni ed esterni all'azienda che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l'azienda stessa, il quale si concretizza in una serie di aspettative sotto forma di

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	13

esigenze informative, interessi di natura economica, ecc. L'azienda ha individuato i propri stakeholders in: Stakeholders interni: -Soci -Dipendenti.

Stakeholders esterni: -Clienti -Fornitori -ASL -INPS -INAIL -Ispettorato del Lavoro- Organizzazioni Sindacali- -Istituti di Credito ed altri enti finanziatori in relazione a questi stakeholders le aspettative attese dall'azienda come risultato dell'adozione della norma SA 8000 possono essere così sintetizzate:

- garantire l'affidabilità e tutelare l'immagine dell'azienda, in relazione al rispetto dei diritti umani dei lavoratori, attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale;
- generare maggiore fiducia nell'azienda da parte dei clienti e delle organizzazioni sociali, dimostrando il rispetto di principi etici e sociali;
- armonizzare i rapporti con le istituzioni facilitando le relazioni con gli Enti deputati al controllo di specifici adempimenti (assistenza, controllo della sicurezza, previdenza, ecc.);
- monitorare il comportamento socialmente responsabile dei propri fornitori.

Riferimenti:

PRO SA8000 " Sistema di gestione SA 8000"

5.9.8 Azioni Correttive, preventive e di miglioramento

Con la conduzione di un continuo monitoraggio sulle attività e con l'ausilio di un sistema di segnalazione interno, si potrebbero rilevare situazioni non conformi rispetto alle linee della politica, agli obiettivi ed allo sviluppo previsto del Sistema di Responsabilità Sociale.

A tale scopo l'azienda possiede una procedura per identificare e gestire le non-conformità del proprio sistema di gestione, impostando ed attuando, ove necessario, le adeguate azioni correttive e preventive.

Riferimenti:

IO 13 Istruzione Operativa Gestione delle non conformità e azioni correttive

Indicatori:

- Numero di non conformità rilevate.

5.9.9 Sensibilizzazione, informazione e formazione

L'obiettivo che la Direzione si prefigge è quello di finalizzare gli sforzi del personale a un'attenta gestione delle problematiche legate alla Responsabilità Sociale, di coinvolgere le risorse umane attraverso un'attività di formazione e addestramento, per un costante miglioramento del senso di responsabilità e per raggiungere i più elevati tenori di professionalità e di qualità delle prestazioni.

Si impegna a rendere nota e accessibile la Politica e le procedure relative, assicurandosi che siano comprese all'interno dell'organizzazione, in modo da promuovere la consapevolezza e la sensibilizzazione sulle tematiche di Responsabilità Sociale e sugli obiettivi aziendali.

Si impegna a documentare e mantenere attivo il SGRS, a fornire le risorse umane, le competenze specialistiche nonché le risorse finanziarie indispensabili per attuare e controllare quanto stabilito nel presente documento.

Le informazioni specifiche che arricchiscono la conoscenza e la formazione che educa ad utilizzare dette informazioni mettono in condizione il personale tutto dell'azienda di essere pienamente cosciente del proprio ruolo e delle proprie responsabilità.

Sinteticamente, l'informazione, la formazione e l'addestramento danno coscienza dell'importanza della Responsabilità Sociale nel contesto produttivo aziendale.


L'SGRS definisce e mantiene attive le modalità per assicurare che il personale sia ad ogni livello consapevole:

- a) dell'importanza della conformità delle proprie azioni rispetto alla politica, al Codice Etico adottato dall'Azienda e ai requisiti del SGRS;
- b) delle conseguenze che la sua attività ha nei confronti della Responsabilità Sociale;
- c) delle possibili conseguenze dovute a uno scostamento da quanto fissato in materia di Responsabilità Sociale.

Il suddetto sistema garantisce inoltre il rispetto degli obblighi di legge in materia di informazione, formazione e addestramento dei lavoratori, nonché d'informazione del personale esterno presente nell'insediamento. Il datore di lavoro è responsabile dell'informazione, formazione e addestramento dei lavoratori e dell'informazione delle persone presenti od operanti nell'insediamento.

Il RDSA e la funzione Risorse Umane sono responsabili della definizione e dell'applicazione delle modalità per mantenere una elevata consapevolezza della importanza delle proprie azioni ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'azienda in merito alla RS.

Sono disponibili documenti relativi all'informazione, formazione, addestramento e consapevolezza del personale che descrivono in dettaglio la pianificazione, lo svolgimento delle attività formative e la valutazione dell'apprendimento, i cui criteri operativi sono i seguenti:

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
	MANUALE DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE NORMA SA8000:2014	SA8000	01	14

A. Sensibilizzazione

L'attività di sensibilizzazione è estesa al personale relativo dell'organizzazione e viene attuata attraverso riunioni, a gruppi omogenei, in cui i rispettivi responsabili sensibilizzano il personale sui ruoli, responsabilità, effetti conseguenti dalle attività/mansioni svolte, comportamenti da tenere in ogni circostanza, potenziali conseguenze derivanti dalla mancata attuazione del SGRS.

In seguito a legislazioni nuove e/o modificate, modifiche dei processi organizzativi od in seguito ad avvenimenti imprevisti può essere programmata una specifica campagna di sensibilizzazione.

B. Informazione

L'informazione è fornita ai Dipendenti / Collaboratori sia al momento dell'assunzione/collaborazione sia in occasione di legislazioni nuove e/o modificate, modifiche dei processi organizzativi od in seguito ad avvenimenti imprevisti che riguardano le normative e le disposizioni aziendali in materia.

C. Formazione

Gli argomenti oggetto di formazione, proposti dal responsabile del SGRS e dal Responsabile Risorse Umane (HR) nell'ambito del programma di informazione, formazione e addestramento comprendono, tra gli altri, il contenuto del manuale, delle procedure.

Le modifiche di legislazione, processi oppure avvenimenti imprevisti possono far emergere la necessità di modificare le capacità del personale e quindi dar luogo ad una modifica del programma di formazione e addestramento.

Le attività di formazione e addestramento effettuate sono registrate su schede personali dalla funzione Risorse Umane.

Riferimenti:

MQAS

5.9.10 Controllo dei fornitori/subfornitori

In accordo con la propria politica di Responsabilità Sociale, i propri obiettivi e il proprio programma di Responsabilità Sociale, vengono pianificate le attività di controllo operativo, includendo in esse le attività di fornitori e appaltatori. Si precisa che solo in casi eccezionali la PERTOT Srl fa ricorso ad appaltatori e/o subappaltatori.

Le attività di monitoraggio e i risultati da esse derivate sono conservate a cura del Responsabile Approvvigionamenti.

Riferimenti:

PROSA8000 QUALIFICA DEI FORNITORI SA8000

Indicatori:

- Fornitori che hanno sottoscritto la lettera d'Impegno ai requisiti SA 8000 / Totale fornitori
- Numero di inadempienze alla SA 8000 dei fornitori rilevate.