

**SELCOM****PROCEDURA ETICA****P.G. E. 06**  
Rev 2 del 11.06.2023**PROCEDURA DI COMUNICAZIONE E GESTIONE RECLAMI**

<b>MODULI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>REV.N°</b>

**STATO DELLE REVISIONI**

3	2	11.06.2023				
2	1	11.11.2019	Cambio di ragione sociale			
1	0	01.12.2016	I EMISSIONE			
<b>Ed</b>	<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>EMESSO: RESP SA8000</b>	<b>VERIFICATO: RL SA8000</b>	<b>APPROVATO: DIR</b>



**SELCOM**

**PROCEDURA ETICA**

**P.G. E. 06**  
**Rev 2 del 11.06.2023**

**INDICE**

**1. SCOPO**

**2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

**3. RESPONSABILITA'**

**4. MODALITA' OPERATIVE**

**1. SCOPO**

In questa Procedura sono delineate le modalità e gli strumenti di comunicazione interna ed esterna e di gestione dei reclami che l'azienda srl ha identificato al fine di:

- sensibilizzare e coinvolgere il personale nella gestione degli aspetti associati ai requisiti della norma SA8000;
- assicurare un dialogo costante e trasparente con tutti gli stakeholders sui temi dell'etica e della responsabilità sociale;
- rilevare, registrare e gestire adeguatamente i reclami e le richieste di informazioni da parte degli stakeholders;
- migliorare l'immagine aziendale nei confronti dell'opinione pubblica.

**2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura investe tutte quelle informazioni, documenti, segnalazioni, reclami, dati e fatti di gestione che sono considerati critici ai fini della conformità dell'azienda alla norma SA8000:2008.

**3. RESPONSABILITÀ**

È prerogativa della Direzione l'approvazione di tutte le comunicazioni, ritenute strategiche, in uscita dall'azienda. È, inoltre, responsabilità della DIR di adoperarsi, coordinandosi con i Rappresentanti SA 8000, per la risoluzione delle problematiche che emergono dall'analisi dei reclami/ricorsi/segnalazioni sia in ingresso che in uscita.

Il Rappresentante SA 8000 dei Lavoratori gestisce ed archivia la documentazione relativa alle comunicazioni interne in materia di responsabilità sociale e si interfaccia con il Responsabile SA8000 della Sicurezza per gli aspetti inerenti i reclami/segnalazioni del personale dipendente.

Il Responsabile SA 8000 della Direzione (gestisce ed archivia la documentazione relativa alle comunicazioni provenienti dagli stakeholders esterni in materia di responsabilità sociale e si interfaccia con il Rappresentante SA 8000 dei Lavoratori in merito alle decisioni da prendere sulla base dei reclami/segnalazioni interni.

**4. MODALITÀ OPERATIVE****4.1 Comunicazione interna**

*Per comunicazione interna si intende:*

l'informazione scambiata tra il personale dell'Azienda;  
l'informazione proveniente dall'Azienda e rivolta al personale;  
l'informazione proveniente dal personale e rivolta all'Azienda.

*Il personale interno è continuamente informato in merito:*

all'esistenza del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale ed alla sua organizzazione;  
alle eventuali modifiche apportate al Sistema ed alla relativa organizzazione in occasione del riesame della Direzione e degli audit;  
all'importanza di rispettare la Politica della Responsabilità Sociale e di collaborare per il raggiungimento dei relativi obiettivi;  
al ruolo del singolo nell'attuazione di cui sopra.

*La comunicazione interna avviene mediante i seguenti strumenti:*

comunicazioni verbali;  
comunicazioni scritte (lettere, materiale informativo, ecc.);  
posta elettronica;  
riunioni interne ed attività formative;  
reclami anonimi .



Relativamente ai temi della Responsabilità Sociale, le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica destinati al personale vengono valutati dal Responsabile SA 8000 della Direzione e, nei casi ritenuti strategici, approvati nei contenuti dalla Direzione.

Le riunioni interne e l'attività formativa vengono definite di concerto dal Responsabile SA 8000 della Direzione, dal Rappresentante dei Lavoratori e dall'amministrazione e registrate ed archiviate dal Responsabile SA 8000 della Direzione in un verbale.

I moduli di reclamo anonimo, inseriti in una cassetta accessibile in forma riservata, vengono raccolti, elaborati ed archiviati dal Rappresentante dei Lavoratori che deve darne pronta comunicazione alla Direzione, responsabile dell'attivazione di eventuali azioni necessarie a dare risposta ai reclami esposti.

#### **4.2 Comunicazione esterna**

Per comunicazione esterna si intende il flusso di informazioni, attinenti la gestione delle tematiche relative alla Responsabilità Sociale, scambiate tra l'Azienda e tutte le parti interessate esterne, e viceversa.

*Gli strumenti previsti sono:*

comunicazioni scritte (lettere, fax, ecc.);

comunicazioni verbali;

posta elettronica;

Bilancio Sociale SA8000.

Per gestire la comunicazione con tutte le parti interessate l'Azienda ha predisposto un elenco operativo dei diversi stakeholders in cui sono evidenziati i flussi di informazione in uscita ed in entrata.

Le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica in uscita dall'azienda vengono definiti dal Responsabile SA 8000 della Direzione, in collaborazione con le altre funzioni eventualmente interessate e, nei casi ritenuti strategici, approvati nei contenuti dalla Direzione.

I moduli di reclamo/segnalazione inviati all'azienda dalle parti interessate e qualsiasi altra segnalazione proveniente dall'esterno, vengono raccolti, elaborati ed archiviati dal Responsabile SA 8000 della Direzione, che deve darne notizia al Rappresentante dei Lavoratori e alla Direzione.

**Relativamente al Bilancio Sociale SA8000, di seguito vengono sintetizzate le principali attività per la redazione del documento e le rispettive funzioni aziendali coinvolte:**

<b>Funzioni coinvolte</b>	<b>Attività</b>
Ufficio amministrazione Responsabile SA 8000 dello Staff Manageriale	Raccolta dati ed informazioni e interviste al personale
Responsabile SA 8000 della Direzione Rappresentante dei Lavoratori	Elaborazione dati, costruzione degli indicatori sociali e redazione della bozza del Bilancio Sociale SA8000
Rappresentante dei Lavoratori	Invio della bozza del Bilancio Sociale SA8000 al personale e raccolta di eventuali opinioni, commenti e suggerimenti
Responsabile SA 8000 della Direzione Rappresentante dei Lavoratori	Revisione della bozza del Bilancio Sociale SA8000 sulla base delle indicazioni fornite dal personale
Direzione	Approvazione del Bilancio Sociale SA8000
Direzione	Pubblicazione del Bilancio Sociale SA8000 e suo inserimento sul sito internet aziendale
Responsabile SA 8000	Ricevimento ed elaborazione di eventuali opinioni, commenti e suggerimenti provenienti dalle parti interessate



#### 4.3 Gestione reclami e segnalazioni

Ogni lavoratore o parte esterna interessata può sporgere reclami 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 della norma SA8000, con l'impegno dell'azienda di non intraprendere nei suoi confronti alcun atto di ritorsione.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Social Performance Team e/o l'Ente di Certificazione SA8000

Il reclamo può avere forma anonima. SELCOM SPA garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre SELCOM SPA si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a SELCOM s.p.A, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Social Performance Team.

#### 4.4 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo SA8000 - 03\_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);

tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" istituita presso tutte le sedi dell'organizzazione (firmato o in forma anonima);

tramite mail all'indirizzo dedicato [segnalazioni@selcomspa.com](mailto:segnalazioni@selcomspa.com) (firmato o in forma anonima);

#### 4.5 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue tramite il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 (sig. BIANCA LIGUORI) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo SA8000 - 03\_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a SELCOM SPA – VIA MEUCCI 33,35 CASAVATORE(NA) - Direttamente dal sito web aziendale

La procedura comprende anche la possibilità di esporre eventuali **reclami/segnalazioni** relativi agli aspetti della Responsabilità Sociale, per le quali non si ha evidenza di una opportuna presa in carico dell'organizzazione direttamente all'Organismo di certificazione:

RINA SpA, - via Corsica,12 – 16128 Genova - tel. 010-53851 fax 010-5351000

RINA Area Certificazione Italia Sud - Ufficio di Napoli - via (Via del Fiumiciello 11– 80142 Napoli - Tel. 081-6907711 - Fax 081-6907799

Nonché, ove anche il precedente canale sia ritenuto inefficace, direttamente al SAAS

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 fax: +212-684-1515

email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

La procedura per inoltrare reclami al SAAS è consultabile al sito:

<http://www.saasaccreditation.org/document-library> nella sezione "SAAS Complaints/Appeals"



Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 congiuntamente al Rappresentante della Direzione. Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

#### **4.6 Gestione del reclamo**

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Sociale Performance Team. Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

SELCOM SPA favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

SELCOM SPA 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.

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

#### **4.7 Risposta al reclamo**

SELCOM SPA si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

#### **4.8 RegISTRAZIONI**

I reclami inoltrati a SELCOM SPA sono annotati in un apposito "MOD\_010\_001\_Registro\_reclami Registro" 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. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

**SELCOM SPA**  
Amministratore Unico  
Dott. Massimo D'Esposito