

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Secondo la Norma SA8000:2014

Copia Controllata

Num. 01

Assegnata a: **ISAM SRL - VIA DEI TAMARINDI 21/23
00134 ROMA (RM)**

Gestione del documento

Redazione	RSGI	Fabio Ciofo	
Verifica ed emissione	RSGSR	Fabio Ciofo	
Approvazione	AU	Corrado Cinquanta	

Elenco delle revisioni

Revisione	Data	Emissione e modifiche apportate
Ed2. Rev.0	25/06/2017	Il Manuale è stato adeguato alla Norma SA8000:2014; annulla e sostituisce la precedente edizione.
Ed2. Rev.2	30/04/2018	Cambio di sede presso località Due Pini di Montalto di castro
Ed.2 Rev 3	08/01/2019	Revisione per ampliamento del Campo di applicazione de Manuale con inserimento del settore Igiene Ambientale e nuova nomina a RSGSG di Lucia Castello
Ed.2 Rev 4	02/09/2019	Revisione per nuova nomina a RSGI di Francesca Scandale
Ed.2 Rev 5	30/09/2021	Revisione per inserimento convenzione ILO 190 Violenza e Molestie e relativo paragrafo 4.9
Ed2 Rev.06	28/11/2022	Revisione per nuova nomina a RSGI di Francesca Finocchi
Ed 2 Rev. 07	28/02/2023	Revisione per nuova nomina a RSGI di Fabio Ciofo

SOMMARIO



1	Scopo e Campo di applicazione.....	3
1.1	L'Azienda	3
2	Riferimenti normativi	5
3	Termini e definizioni, acronimi.....	6
4	Requisiti del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	9
4.1	Lavoro infantile/minorile	9
4.2	Lavoro forzato o obbligato	9
4.3	Salute e sicurezza.....	10
4.4	Libertà di associazione	11
4.5	Discriminazione.....	11
4.6	Pratiche disciplinari	12
4.7	Orario di lavoro	13
4.8	Retribuzione.....	14
4.9	Molestie e violenze	15
4.10	Sistema di gestione.....	16
4.10.1	Politiche, Procedure e RegISTRAZIONI.....	16
4.10.1.1	Politica di Responsabilità Sociale.....	16
4.10.1.2	Impegno della direzione	17
4.10.1.3	Struttura (risorse, ruoli) responsabilità e autorità.....	18
4.10.1.4	Documentazione del sistema di gestione della Responsabilità Sociale	23
4.10.1.5	Riesame della Direzione.....	25
	Procedura PRS4.9.1.5 "Riesame della Direzione"	26
4.10.1.6	Registrazioni	26
4.10.2	Social Performance Team	26
4.10.2.1	Rappresentante dei Lavoratori.....	26
4.10.3	Identificazione e gestione dei rischi.....	26
4.10.4	Attività di monitoraggio del Sistema	27
4.10.5	Coinvolgimento e Comunicazione	28
4.10.5.1	Comunicazione interna.....	28
4.10.5.2	Comunicazione Esterna	29
4.10.6	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	29
4.10.7	Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate	29
4.10.8	Azioni correttive e preventive	32
4.10.9	Sensibilizzazione, informazione e formazione.....	33
4.10.10	Controllo dei fornitori/subfornitori.....	34
Allegato 1:	Tabella di Corrispondenza	35

1 Scopo e Campo di applicazione

Scopo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale (SGRS) della “ISAM SRL.” è quello di sviluppare e mantenere politiche e procedure in grado di consentire la gestione delle problematiche connesse ai requisiti di responsabilità sociale, direttamente controllabili o influenzabili dall’Organizzazione. Inoltre, attraverso il Sistema di gestione ed i documenti di registrazione ad esso correlati, lo scopo è di fornire rassicurazioni a tutte le parti interessate che le procedure adottate all’interno dell’azienda sono conformi ai requisiti della normativa ① **SA 8000:2008**

Con la definizione e la sistematica applicazione dei principi generali definiti all’interno del presente Manuale, più diffusamente descritti in altri documenti interni di volta in volta richiamati, La ISAM SRL. intende fornire evidenza di:

- operare nei confronti delle terze parti interessate con un approccio eticamente corretto;
- contribuire alla diffusione di principi di responsabilità sociale verso tutte le componenti aziendali interne ed esterne (es. clienti e fornitori);
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, misurato attraverso una sistematica rilevazione dei dati relativi al soddisfacimento dei requisiti della norma.

La funzione del presente Manuale è quella di descrivere in maniera sintetica ma completa, la struttura organizzativa, le responsabilità ed i processi attuati della ISAM SRL.

Il SGRS è stato concepito nel rispetto della norma ① **SA 8000:2014**; in particolare esso è applicato alle attività relative a:

“Esecuzioni di diserbo chimico-meccanico e trattamento igni-ritardante in ambito ferroviario, civile industriale. Esecuzione di opere di ingegneria naturalistica, del verde e opere di bonifica e protezione ambientale”

“Servizio di raccolta, trasporto, smaltimento e/o recupero di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi. Raccolta, trasporto e bonifica di amianto”

“Manutenzione e restauro di edifici e beni sottoposti a tutela. Esecuzione di lavori di opere civili su linee ferroviarie in esercizio.”

1.1 L’Azienda

La ISAM SRL., ha sede legale a Roma in Via dei Tamarindi 21 e sede amministrativa e operativa a Montalto di Castro (Vt), presso la Zona Industriale Località Due Pini, prospiciente alla Via Aurelia all’altezza della Centrale Elettrica Alessandro Volta, ed è presente nel mercato da circa 25 anni, opera nel settore delle opere pubbliche e conseguentemente possiede una struttura aziendale perfezionata ed affinata dall’esperienza organizzativa ed imprenditoriale vissuta nel corso degli anni.

La ISAM SRL opera nei sottoelencati ambiti:

1. Realizzazione, manutenzione e restauro monumentale e di beni architettonici e paesaggistici sottoposti a vincolo, operando per conto di Soprintendenze e pubbliche amministrazioni raggiungendo risultati di

altissimo livello nell'esecuzione delle commesse affidategli. In particolare, come impresa di fiducia, opera in molte Soprintendenze Archeologiche su tutto il territorio nazionale contribuendo in maniera importante alla manutenzione e ripristino di importanti parchi Archeologici ed edifici monumentali in genere. Altresì nel campo dell'edilizia residenziale e pubblica, si occupa di restauro, risanamenti strutturali, nuove costruzioni, lottizzazioni e urbanizzazioni primarie e secondarie;

2. Realizzazione di interventi di ingegneria naturalistica; bonifica ambientale; consolidamenti strutturali di terreni e corsi fluviali; consolidamenti di infrastrutture stradali e risanamento di aree fluviali;
3. Realizzazione di grandi interventi di costruzione e manutenzione di aree a verde, tra cui parchi, aree pubbliche, aree attrezzate, arredo urbano e campi da golf, con manutenzioni pluriennali effettuate per ACEA, RFI, TERNA, ENEL, Enti Pubblici privati (province, Comuni, Fondazioni, ecc.).
4. Realizzazione impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili: attività in house o per committenti pubblici o privati per lo sviluppo di attività industriali dedicate alle fonti rinnovabili. Idee progettuali, sviluppo linee business, processi autorizzativi, realizzazioni chiavi in mano di insediamenti produttivi da fonti rinnovabili attraverso il vento, il sole, l'acqua, le risorse geotermiche e le biomasse.

Nel corso dell'anno occupa, mediamente, una forza lavoro di oltre 160 persone, fra queste vi sono figure tecniche specializzate rappresentate da Ingegneri, Architetti, Agronomi, Geometri, oltre ad operai specializzati con certificazioni nelle varie mansioni e lavorazioni specifiche.

Dispone di un notevole parco macchine operatrici ed opera su tutto il territorio nazionale con proprie squadre specializzate.

Tutta l'organizzazione di mezzi e uomini, consente la realizzazione di interventi di varia natura e tipologia.

Ogni settore è autonomo, con un proprio organigramma in modo da avere maestranze e tecnici specializzati in ogni area di intervento specifico.

Relativamente alle lavorazioni che ISAM SRL esegue, è in possesso di Attestazione SOA rilasciata dall'autorità di vigilanza per gli appalti pubblici e privati e scaricabile dal sito internet ufficiale.

L'Organizzazione è già in possesso della certificazione del Sistema Gestione Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, nonché della certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015, e del proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza secondo la norma UNI ISO 45001:2018.

L'azienda ha anche conseguito la Certificazione EMAS nel 2017, confermata nel 2018 e, nel 2018, ha conseguito la Certificazione UNI EN ISO 37001:2016

È iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali (n. iscrizione RM5400), di cui al D. Lgs. n° 152/2006 – D.M. 28/04/1998 n. 406, per le seguenti categorie:

- ✓ **Categoria 1 classe A** (raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati) comprendente l'attività di raccolta e trasporto R.U.R.A., raccolta e trasporto di differenti e specifiche frazioni merceologiche di rifiuti conferiti in uno stesso contenitori (raccolta multimateriale di RSU), raccolta e trasporto rifiuti ingombranti/raccolta differenziata R.U., attività esclusiva di trasporto R.U. da centri di stoccaggio e

impianti di smaltimento finale, raccolta e trasporto di rifiuti vegetali provenienti da aree verdi (art.7 comma 2, lettera e D. Lgs. n. 22/97);

- ✓ **Categoria 4 classe C** (raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi);
- ✓ **Categoria 5 classe E** (raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi);
- ✓ **Categoria 2 classe BIS** (CATEGORIA UNICA – conto proprio);
- ✓ **Categoria 9 classe D** (bonifica siti).
- ✓ **Categoria 10 classe A e classe B(amianto)**

2 Riferimenti normativi

Il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è impostato nel rispetto, oltre della norma SA8000 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)

Convenzione ILO 19 (Convenzione sull'uguaglianza di trattamento dei lavoratori stranieri e nazionali in materia di risarcimento degli infortuni sul 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)

Convenzione ILO C190 (Violenza e molestie)

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 Industria metalmeccanica e della installazione di impianti (CCNL)
Contratto Collettivo Nazionale Igiene Ambientale (CCNL)
Contratto Collettivo Nazionale Agricoltura (CCNL)
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 e successive modifiche ed integrazioni
Altri riferimenti normativi per la sicurezza cfr. sistema UNI ISO 45001:2018\NORMATIVA
Social Accountability 8000 Standard Internazionale giugno 2014 (SA8000@:2014)
GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA8000@:2014)
Allegato Indicatori di Performance SA8000

3 Termini e definizioni, 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.

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.

Violenza e molestie: insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere;

Violenza e molestie di genere: violenza e molestie nei confronti di persone in ragione del loro sesso o genere, o che colpiscano in modo sproporzionato persone di un sesso o genere specifico, ivi comprese le molestie sessuali

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, raggiri, 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 SA8000:2014, 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, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.

Lavoratore: Tutto il personale senza responsabilità di gestione.

Agenzia per l'impiego privata: Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:

1. incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;
2. impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.

Azioni di rimedio per il lavoro infantile: Ogni forma di sostegno ed 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 la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.

Social Performance Team: figura dell'organizzazione che coesiste insieme alle altre figure nominate dagli altri sistemi di gestione in atto allo scopo di ottenere un modello integrato e va a sostituire le figure del rappresentante della direzione e del rappresentante dei lavoratori SA8000 unendole in un unico team di prestazioni sociali. Al

SPT viene data la responsabilità di condurre periodiche valutazioni sui rischi (sostituendo il precedente riesame della direzione), allo scopo di identificare e pesare i rischi attuali e potenziali rispetto ai contenuti della SA8000:2014, consultando le parti interessate e suggerendo all'alta direzione le azioni da adottare per la gestione e la prevenzione di tali rischi; inoltre deve garantire che le azioni correttive e preventive, definite dall'organizzazione, siano efficacemente realizzate e in caso di non conformità, di mantenere un registro delle stesse riportando le azioni intraprese e i relativi tempi di attuazione, l'analisi delle loro cause e i risultati ottenuti dall'applicazione delle azioni. All'SPT vengono inoltre attribuite le attività di monitoraggio della conformità dell'organizzazione alla SA8000, delle azioni adottate dall'organizzazione a valle della valutazione dei rischi, dell'efficacia del sistema e la coerenza con le politiche adottate

Performance sociale: Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.

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.

CCNL: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

DOPA: Disposizione Organizzativa

SPT: Social Performance Team

RSGRS: Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale

RSU: Rappresentanze Sindacali Unitarie

RU: Risorse Umane

SSL: Sistema di gestione Sicurezza e Salute del Lavoratori

NC: Non conformità

AC: Azioni Correttive

AP: Azioni Preventive

4 Requisiti del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

4.1 Lavoro infantile/minorile

È proibito l'impiego di persone di età inferiore a 15 anni, in quanto il lavoro le distoglie dal frequentare la scuola o comunque non permette loro di disporre del tempo libero per attività ricreative o per giocare. Nel caso in cui si riscontrasse la presenza di bambini, per mero errore in fase di valutazione dei requisiti di assunzione, l'Organizzazione assicura loro la possibilità di frequentare la scuola in modo tale che il tempo complessivo dedicato a scuola, lavoro e trasferimenti non superi le 10 ore al giorno.

Alla stessa stregua obiettivo dell'Azienda è vietare l'utilizzo di giovani lavoratori, tranne casi eccezionali da valutare di volta in volta; in ogni caso, laddove si utilizzasse manodopera minorile l'Organizzazione si impegna a non esporla a rischi relativi a salute e sicurezza, né ad attentare allo sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale. L'impiego di manodopera minorile non deve mai rappresentare un mezzo di sfruttamento economico.

Con lo stesso spirito e le modalità descritte nelle procedure interne, l'impegno aziendale è esteso ai casi di impiego di manodopera minorile da parte della catena di fornitura.

IL RSGRS nel caso in cui:

- i fornitori impieghino giovani lavoratori
- l'Azienda assumesse giovani lavoratori

si assicura che la parte interessata sia informata delle disposizioni seguite da ISAM Srl per salvaguardarne la salute e la sicurezza.

Qualora ISAM Srl rilevi o venga a conoscenza dell'utilizzo di lavoro infantile e/o minorile, attuerà quanto previsto dalla procedura "PRS4.1 Gestione del recupero dei minori".

Riferimenti

PRS4.1 Gestione del recupero dei minori

Indicatori

Numero di persone sotto i 16 anni di età

Numero di persone tra i 16 e i 18 anni di età

4.2 Lavoro forzato o obbligato

ISAM 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 dal CCNL o dal Contratto Aziendale di riferimento (Servizi ANPIT/CISAL, Agricoltura, Edilizia e Industria).

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.

ISAM Srl condanna l'utilizzo di traffico di esseri umani, pratica universalmente riconosciuta come deplorable.

4.3 Salute e sicurezza

ISAM Srl è certificata secondo la norma ISO 45001; la certificazione OHSAS 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.

ISAM Srl offre e garantisce ai propri dipendenti e collaboratori un luogo di lavoro salubre e sicuro attraverso l'applicazione della norma ISO 45001 con il relativo sistema di gestione al fine di prevenire incidenti e/o 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 ISO, di seguito riportata, ISAM Srl 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, progettisti, manutenzione, lavoratori, ecc.) partecipi secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di Sicurezza assegnati affinché:
4. la progettazione degli impianti ed attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la Salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
5. l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori e la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
6. si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel caso di attività lavorative;
7. siano promosse le cooperazioni fra le varie risorse aziendali e con enti esterni preposti; siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, formulate procedure e ci si attenga agli standard aziendali individuati;
8. 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 per la Sicurezza e Salute dei lavoratori **Indicatori:**

Gestione NC/ AC-AP Sistema

Gestione NC/ AC-AP Contratti/Commesse

Ore formazione SSL / N° dipendenti



Ore formazione SSL / N° dipendenti tecnici
N° infortuni sul lavoro
N° infortuni in itinere
N° situazioni pericolose (mancati incidenti)
Indice di frequenza
Indice di frequenza (esclusi gli infortuni in itinere)
Indice di gravità
Indice di gravità (esclusi gli infortuni in itinere)

4.4 Libertà di associazione

All'interno di ISAM srl non sono attualmente presenti Rappresentanze Sindacali Unitarie.

I dipendenti di ISAM Srl sono liberi di eleggere il proprio rappresentante per la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente nelle modalità previste, il quali non è soggetto ad alcun tipo di discriminazione e può comunicare liberamente con i lavoratori nei luoghi di lavoro.

Riferimenti:

CCNL Servizi ANPIT/CISAL (Amministrativi, metalmeccanici, trasporti)
CCNL Agricoltura
CCNL Igiene Ambientale Aziende Private
CCNL Edilizia e Industria

Indicatori:

Numero RLSA / numero dipendenti
Numero ore di attività del RLSA/anno

4.5 Discriminazione

ISAM 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, ISAM Srl si impegna a:

- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i Dipendenti senza discriminazione alcuna;

- 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 ed 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.

ISAM Srl 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.

ISAM Srl dà 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, ceto, 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

Indicatori:

Numero donne / numero di dipendenti totali

Numero uomini / numero di dipendenti totali

Numero casi di mobbing / numero dipendenti

4.6 Pratiche disciplinari

ISAM Srl 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. di cui sopra.

Sono disponibili presso l'ufficio del Personale della sede di Montalto di Castro le registrazioni di tutti i casi di azioni disciplinari erogate.

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 riguardi. 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:

CCNL Servizi ANPIT/CISAL (Amministrativi, metalmeccanici, trasporti)

CCNL Agricoltura

CCNL Igiene Ambientale Aziende Private

CCNL Edilizia e Industria

Codice Etico e Sistema disciplinare

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

4.7 Orario di lavoro

ISAM Srl non obbliga in alcun modo il dipendente a una durata di lavoro superiore a quella prevista dal CCNL.

L'Organizzazione garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi che sia più che sufficiente ad assicurare una vita dignitosa a tutta la famiglia. Il lavoro non supera le 40 ore settimanali, ad esclusione di eventuale lavoro straordinario, che viene effettuato solo in casi eccezionali e sempre in maniera concordata. In presenza di lavoro straordinario l'orario non è superiore alle 48 ore settimanali. In ogni caso è garantito almeno 1 giorno libero alla settimana.

Per gli operatori di ufficio, l'orario di lavoro giornaliero è dalle ore 9.00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Per gli operai sono previsti turni di lavoro anche il sabato e la domenica con la garanzia di almeno un giorno di riposo settimanale come indicato sopra.

Nel caso in cui effettuano lavori notturni (operazioni di diserbo chimico lungo le tratte ferroviarie) la durata del turno di lavoro è di 6 ore ed è garantito il riposo dopo la fine della settimana di almeno 1 giorno.

Secondo l'accordo aziendale è consentita una flessibilità solamente in ingresso dalle ore 8.00 alle ore 9.15 con relativa uscita dalle ore 17.00 alle ore 18.15.

È possibile usufruire di permessi in conformità con quanto sancito dal CCNL.

L'orario di lavoro stabilito viene esposto, secondo quanto richiesto dal Regio Decreto n.1955 del 10 settembre 1923 articolo 12, in apposita bacheca in modo tale che esso sia visibile da parte di tutto il personale.

Riferimenti:

CCNL Servizi ANPIT/CISAL (Amministrativi, metalmeccanici, trasporti)

CCNL Agricoltura

CCNL Igiene Ambientale Aziende Private

CCNL Edilizia e Industria

Indicatori:

Numero giorni di ferie residue / Numero totale dipendenti

Numero persone con residui ferie

Numero di richieste di trasformazioni in part-time

Numero di part-time attivi / numero totale dipendenti

4.8 Retribuzione

ISAM Srl garantisce ai propri dipendenti una retribuzione proporzionale all'esperienza ed 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 della funzione Risorse Umane 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:

1. Tipo di contratto (determinato / indeterminato /a progetto)
2. Collocazione (mansioni / curriculum)
3. Prescrizioni del CCNL e documentazione cogente applicabile in materia contrattuale con i lavoratori

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

Gli stipendi sono accreditati a mezzo bonifico bancario con valuta entro il 16 di ogni mese. La busta paga viene consegnata in copia cartacea ai dipendenti o inviata in formato PDF via mail a chi ne fa richiesta.

Indicatori:

Percentuale aumenti di merito / monte stipendi

Percentuale retribuzione variabile / monte stipendi

Numero di avanzamenti di carriera uomini / totale uomini

Numero di avanzamenti di carriera donne / totale donne

Numero di contratti a tempo indeterminato / totale dipendenti

Numero di contratti a tempo determinato / totale dipendenti

4.9 Molestie e violenze

ISAM 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 abbiano la chiara percezione di lavorare in un ambiente sano, moralmente integro e privo di forme di violenza e molestie sia in termini generali, che di genere, ossia nei confronti di lavoratrici donne e/o di lavoratori di diverso orientamento politico, deontologico, sessuale ed etnico, ISAM Srl si impegna a:

- Garantire l'assenza di episodi di violenza e molestie in assenza;
- Garantire la diffusione di una cultura del rispetto delle persone e dell'etica sociale atte a prevenire e/o eliminare episodi di violenza e molestie;
- Rafforzare i monitoraggi e le interviste al personale in modo da poter intercettare preventivamente situazioni che possano sfociare in episodi di violenza e molestie;
- Garantire tutto il sostegno ed il supporto possibile a risorse che siano vittima di tali episodi in azienda;
- Garantire l'adozione di rigide e severe misure sanzionatorie per chi dovesse macchiarsi di tali reati;
- Garantire l'adozione di adeguati meccanismi di ispezione e di indagine efficaci per i casi di violenza e di molestie, ivi compreso attraverso gli ispettorati del lavoro o altri organismi competenti.

ISAM Srl 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.

ISAM Srl dà 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, ceto, 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

Indicatori:

Numero totale segnalazioni e reclami per violenze e/o molestie annui

4.10 Sistema di gestione

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

- l'attivazione di pratiche e strumenti finalizzati ad 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, assenza di forme di discriminazioni sessuali, religiose e razziali, tutela della salute, promozione delle risorse umane e del capitale intellettuale e umano interno di ISAM);
- l'impegno diretto in iniziative finalizzate a contribuire al miglioramento della Società (investimento nella cultura, nella ricerca, nella tutela della salute, in iniziative di solidarietà, attività sportive, etc.)

4.10.1 Politiche, Procedure e RegISTRAZIONI**4.10.1.1 Politica di Responsabilità Sociale**

La politica, applicata a tutti i livelli dell'organizzazione, identifica i principi sui quali ISAM 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 ISAM, attraverso il sistema di rete aziendale e tramite affissione in apposita bacheca, e a tutte le parti interessate tramite pubblicazione sul sito aziendale.

La ISAM ha provveduto inoltre ad elaborare una Politiche Specifiche di Responsabilità Sociale allegate al presente Manuale.

La Società ISAM SRL. si impegna a:

1. Definire ed aggiornare continuativamente la presente "Politica di Responsabilità Sociale" e applicare tutti i requisiti della Norma SA 8000, oltre che tutte le norme nazionali ed internazionali attinenti;
2. Definire in modo chiaro e documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità del proprio personale;

3. Esaminare periodicamente l'efficacia del Sistema ed apportare azioni correttive o preventive, se necessario, nell'ottica di un miglioramento continuo;
4. Documentare le prestazioni relative a tutti i requisiti della Norma, attraverso la redazione annuale del Bilancio SA8000 e la comunicazione dei risultati all'interno e alle altre parti sociali interessate;
5. Assicurare che tutto il personale riceva adeguata formazione sui requisiti della norma SA 8000;
6. Assicurare che sia definito un sistema di monitoraggio dell'efficacia del Sistema SA 8000;
7. Nominare un rappresentante della Direzione e favorire la nomina di un rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale;
8. Selezionare e valutare i fornitori sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della Norma;
9. Pianificare e applicare azioni correttive adeguate a seguito dell'individuazione di Non Conformità.

Per assicurare che la presente Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori della ISAM SRL., la Direzione Aziendale ha messo in atto le seguenti iniziative:

- Implementazione di un SGRS conforme alla **Norma SA 8000:2014**;
- Formazione al personale sui principi della **Norma SA 8000:2014**;
- Redazione annuale del Bilancio SA 8000 e pubblicazione dei punti salienti dello stesso.

Si ritiene, inoltre, dare rilievo al ruolo dei dipendenti della ISAM SRL., il cui compito è quello di perseguire nelle proprie mansioni un continuo miglioramento qualitativo e di proporre strumenti ed idee per il perseguimento di tale incremento qualitativo.

Riferimenti:

PRS 4.9.1.1. Politiche specifiche di Responsabilità Sociale

4.10.1.2 Impegno della direzione

La Direzione di ISAM Srl, con la collaborazione del SPT 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
- la formazione relativa al SGRS del personale interessato
- l'effettuazione, periodica, del riesame del SGRS e della Politica della Responsabilità Sociale

4.10.1.3 Struttura (risorse, ruoli) responsabilità e autorità

La ISAM SRL ha definito e rese note le funzioni aziendali e le loro interrelazioni, nonché le relative responsabilità ed autorità, al fine di favorire un'efficace gestione del Sistema.

In allegato al presente Manuale si riporta l'organigramma che indica le Funzioni Aziendali coinvolte nell'applicazione dei sistemi di gestione (Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale) sotto il profilo delle gerarchie e dei rapporti interfunzionali.

In particolare, il Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale (RSGRS) agisce in staff alla Direzione, essendone il rappresentante per le tematiche relative Responsabilità Sociale e al quale viene delegata l'autorità e l'autonomia occorrenti per assolvere ai compiti specifici della sua funzione. In staff alla Direzione è inoltre riportato anche il Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000, che partecipa attivamente alla gestione del sistema.

In particolare, a RSGRS è conferita l'autorità necessaria per lo svolgimento delle Verifiche Ispettive interne. È tuttavia da precisare che, a livello gerarchico, i poteri di RSGRS sulle Funzioni Aziendali sono limitati ai soli aspetti riguardanti la gestione del Sistema (RSGRS non può mai interferire nell'operato proprio delle Funzioni Aziendali, ma può segnalare, con le modalità previste dalle specifiche procedure interne, eventuali anomalie e gestirle con le funzioni allo scopo delegate).

La definizione dell'organigramma è alla base della regolamentazione dei rapporti reciproci tra le Funzioni, principalmente per ciò che riguarda i limiti di responsabilità e di autorità di ciascuna, che sono stabiliti e promossi dalla Direzione.

Nell'organigramma le Funzioni sono mostrate sotto il profilo gerarchico dei rapporti reciproci.

Di seguito si riportano i compiti e le responsabilità delle funzioni aziendali individuate in organigramma, relativamente al Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale. I compiti e responsabilità di tipo "generale", legati cioè al normale svolgimento delle attività operative aziendali, sono regolamentate dal Manuale della Qualità e dal Manuale di Gestione Ambientale.

Amministratore Unico

Definisce le linee strategiche necessarie che fungono da "linee-guida" per il raggiungimento degli obiettivi aziendali; coordina le attività del management aziendale

Direzione Generale

La Direzione Generale si occupa di garantire il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari della ISAM SRL inoltre garantisce l'attuazione ed il mantenimento del SGRS in conformità alla normativa di riferimento. Più precisamente è responsabile di:

- ⇒ Approvare la politica, degli obiettivi ed i programmi di miglioramento;
- ⇒ Definire le responsabilità e l'aggiornamento dell'organigramma;
- ⇒ Approvare il Bilancio Sociale;
- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione.

Responsabile del Sistema di Gestione di responsabilità Sociale e Rappresentante della Direzione

La Direzione delega e concede piena autorità al Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale di rappresentarla, in qualità di Rappresentante della Direzione, al fine di assicurare che quanto predisposto dal SGRS sia attuato e tenuto aggiornato. RSGRS ha il compito di:

- ⇒ Emettere, con la collaborazione del Rappresentante dei Lavoratori, il Bilancio Sociale e sottoporlo alla Direzione per l'approvazione;
- ⇒ Curare la pubblicazione del Bilancio sociale, quale strumento di comunicazione;
- ⇒ Assicurare che il sistema di gestione della responsabilità sociale sia stabilito, attuato e mantenuto attivo;
- ⇒ Elaborare i dati statistici necessari per una corretta gestione del sistema;
- ⇒ Vigilare affinché i principi posti alla base della Politica Aziendale e dei requisiti normativi siano costantemente rispettati;
- ⇒ Partecipare/effettuare le verifiche ispettive interne;
- ⇒ Partecipare alle verifiche ispettive presso i fornitori;
- ⇒ Raccogliere le segnalazioni delle parti interessate relative al mancato rispetto dei requisiti;
- ⇒ Individuare le azioni correttive da adottare a fronte di segnalazioni di anomalie;
- ⇒ Gestire le azioni di rimedio;
- ⇒ Accogliere le terze parti interessate per le eventuali verifiche e facilitare le comunicazioni;
- ⇒ Riferire, in collaborazione con il Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000, alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione al fine del riesame, comprese le raccomandazioni per il miglioramento.

Rappresentante dei Lavoratori

I lavoratori hanno avuto piena libertà di eleggere un proprio Rappresentante con il ruolo fondamentale di facilitare le relazioni con la Direzione relativamente a quanto previsto in tema di responsabilità sociale.

Il Rappresentante dei Lavoratori coadiuva con il Responsabile del Sistema di Gestione della responsabilità Sociale per garantire una sistematica applicazione dei requisiti della norma.

In particolare il Rappresentante dei Lavoratori si occupa poi di raccogliere eventuali suggerimenti, reclami o segnalazioni da parte dei lavoratori, facendosene portavoce nei confronti dell'Azienda.

Coordinatore Operativo

Garantisce il raggiungimento degli obiettivi di produttività e di qualità del servizio nell'ambito delle commesse gestite, attraverso la realizzazione dei lavori previsti e il coordinamento delle risorse affidate, nel rispetto delle condizioni previste dai contratti.

Oltre a tali compiti specifici, regolamentati nel Manuale Qualità e nel Manuale di Gestione Ambientale, il Coordinatore Operativo ha il compito di:

- ⇒ Vigilare sulla sistematica applicazione di principi e delle politiche di responsabilità Sociale, per quanto attiene in particolare:

- l'assenza di lavoro infantile e di lavoro obbligato sui cantieri;
 - l'applicazione delle normative sulla sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro;
 - la mancanza di discriminazioni sui cantieri;
 - la correttezza di eventuali provvedimenti disciplinari intrapresi;
- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile di Cantiere

Il Responsabile di Cantiere garantisce l'esecuzione dei lavori in cantiere secondo il piano di lavoro previsto, attraverso la gestione dei materiali, delle attrezzature e delle risorse interne che gli sono affidate, curando, nel contempo, il rispetto delle normative in materia di qualità e sicurezza sul lavoro.

gestisce le attività operative di cantiere sotto le direttive del Coordinatore Operativo.

Oltre a tali compiti specifici, regolamentati nel Manuale Qualità e nel Manuale di Gestione Ambientale, il Responsabile Amministrativo ha il compito di:

- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile Amministrativo

Garantisce la corretta tenuta della contabilità generale aziendale, attraverso il rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle procedure interne.

Oltre a tali compiti specifici, regolamentati nel Manuale Qualità e nel Manuale di Gestione Ambientale, il Responsabile Amministrativo ha il compito di:

- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

Il Responsabile aziendale del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), ha il compito di controllare l'applicazione della normativa antinfortunistica e di prevenzione della salute dei lavoratori dando evidenza delle eventuali anomalie riscontrate per la definizione delle opportune azioni di rientro. Inoltre supporta il RSGRS ed il Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale nella valutazione delle eventuali condizioni di emergenza che generano aspetti ambientali.

Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale

Il Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale assiste la Direzione nell'attuare il sistema di gestione ambientale e svolge un ruolo di interfaccia tra la struttura organizzativa e operativa per ciò che riguarda le problematiche ambientali dell'azienda. Inoltre deve assicurare la gestione e la documentazione ambientale correlata al SGA. In quanto riveste un ruolo fondamentale per garantire ai lavoratori ed ai terzi un ambiente di lavoro salubre, si riportano di seguito le attività ad egli delegate:

- ⇒ Valutare e adattare la politica, gli obiettivi ed i programmi ambientali;

- ⇒ Controllare la realizzazione del programma e del raggiungimento degli obiettivi;
- ⇒ Raccogliere i dati ambientali e chiudere il bilancio;
- ⇒ Valutare il bilancio e creare gli indicatori;
- ⇒ Valutare gli aspetti ambientali;
- ⇒ Raccogliere informazioni sulle nuove leggi, adattare il registro ed archiviare i documenti di carattere legislativo;
- ⇒ Controllare la conformità legislativa;
- ⇒ Supportare la Direzione nella definizione delle responsabilità e dell'aggiornamento dell'organigramma;
- ⇒ Redigere il programma di manutenzione / sorveglianza / controllo;
- ⇒ Effettuare le attività di sorveglianza che gli sono attribuite nel programma e verificare lo svolgimento delle attività di sorveglianza attribuite alla responsabilità di altre risorse;
- ⇒ Redigere il programma di addestramento;
- ⇒ Occuparsi di gestire le problematiche legate alle emissioni di rumore in modo conforme alla normativa di riferimento;
- ⇒ Effettuare le attività di manutenzione secondo la periodicità definita dal programma di manutenzione;
- ⇒ Occuparsi di gestire le problematiche legate alle emissioni in atmosfera in modo conforme alla normativa di riferimento;
- ⇒ Verificare, in occasione del prelievo dei rifiuti speciali effettuati dai trasportatori incaricati, la corretta compilazione dei formulari di identificazione;
- ⇒ Verificare che la riconsegna della quarta copia del Formulario di identificazione avvenga entro i termini previsti per legge;
- ⇒ Verificare che le attività gestionali legate alla produzione dei rifiuti siano svolte secondo le modalità previste dalla specifica procedura definita;
- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile Ufficio Tecnico/Qualità

Definisce, aggiorna e controlla le tecnologie e gli standard produttivi aziendali, garantendo, nel contempo il rispetto della normativa ISO 9001:2000, attraverso il controllo del processo interno e dei rapporti con i fornitori.

Oltre a tali compiti specifici regolamentati nel Manuale Qualità e nel Manuale di Gestione Ambientale, il Responsabile Ufficio Tecnico ha il compito di:

- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ha i compiti previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza; in particolare:

- ⇒ partecipa alla valutazione rischi in azienda
- ⇒ partecipa alla designazione degli addetti al servizio di prevenzione, all'attività di prevenzione incendi, al pronto soccorso, alla evacuazione dei lavoratori;
- ⇒ promuove l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;

- ⇒ formula osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle autorità competenti;
- ⇒ partecipa alle riunioni periodiche;
- ⇒ fa proposte in merito all'attività di prevenzione
- ⇒ avverte il responsabile dell'azienda dei rischi individuati nel corso della sua attività;

Responsabile Ufficio Gare / Contratti

Assicura la corretta e tempestiva elaborazione dei preventivi per la determinazione delle offerte commerciali, attraverso l'analisi e l'ottimizzazione dei progetti e/o la redazione dei processi stessi; gestisce gli aspetti relativi alle gare di appalto alle quali l'Azienda decide di partecipare, attraverso la verifica dei requisiti, la corretta preparazione dei documenti e l'invio dell'offerta entro i termini stabiliti.

Oltre a tali compiti specifici, regolamentati nel Manuale Qualità e nel Manuale di Gestione Ambientale, il Responsabile Ufficio Gare / Contratti ha il compito di:

- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile Ufficio Acquisti

Si occupa della gestione degli approvvigionamenti, delle attività di valutazione e monitoraggio dei fornitori secondo le modalità definite dalle procedure del sistema di gestione per la qualità. Nell'ambito di tali attività, individua le caratteristiche dei materiali da acquistare e ne verifica la rispondenza durante gli approvvigionamenti. Nell'ambito del SGRG i suoi compiti sono:

- ⇒ Vigilare sulla sistematica applicazione di principi e delle politiche di responsabilità Sociale, per quanto attiene in particolare i fornitori aziendali, provvedendo a:
 - valutare i fornitori anche con riferimento ai criteri stabiliti di responsabilità etica;
 - monitorare le prestazioni dei fornitori con riferimento al rispetto dei criteri di responsabilità sociale definiti ed ai quali i fornitori stessi si sono impegnati;
- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile Risorse Umane

Si occupa della gestione dei rapporti con il personale, più precisamente si occupa delle seguenti attività:

- ⇒ Definisce gli obiettivi e i piani di sviluppo delle risorse umane;
- ⇒ Supporta la Direzione Generale nella gestione del sistema delle relazioni sindacali;
- ⇒ Determinare il trattamento economico dei dipendenti in funzione dell'inquadramento;
- ⇒ Definisce il sistema informativo del personale
- ⇒ Vigilare sul rispetto dell'orario di lavoro;
- ⇒ Gestire le procedure per le assunzioni ed i contratti di lavoro;
- ⇒ Gestisce i provvedimenti disciplinari;
- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

Responsabile Amministrazione del Personale

Coadiuvare il Responsabile delle Risorse umane nella gestione operativa dei rapporti con il personale aziendale.

Garantisce l'elaborazione delle paghe, nonché tutti gli adempimenti amministrativi relativi al personale aziendale, nel rispetto della normativa vigente, assicurando anche l'elaborazione di statistiche, al fine di ottenere elementi di valutazione sul livello di ottimizzazione della gestione del personale.

Oltre a tali compiti specifici regolamentati nel Manuale Qualità e nel Manuale di Gestione Ambientale, il Responsabile Ufficio Tecnico ha il compito di:

- ⇒ Partecipare, per le attività di propria competenza, agli Audit Interni del Sistema;
- ⇒ Segnalare a RSGRS eventuali carenze riscontrate nel Sistema.

4.10.1.4 Documentazione del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

In aggiunta al presente Manuale, La ISAM SRL ha emesso e gestisce i seguenti documenti:

- ↻ Bilancio Sociale
- ↻ Politica della Responsabilità Sociale
- ↻ Politiche specifiche di Responsabilità Sociale
- ↻ Procedure del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
- ↻ Procedure del Sistema Gestione Qualità
- ↻ Modulistica di registrazione

Attraverso la documentazione richiamata sono assicurate le azioni necessarie per garantire una efficace pianificazione, funzionamento e controllo delle attività. In particolare La ISAM SRL ha predisposto un set di procedure documentate elencate nell'allegato 4 (Tabella di Corrispondenza Norma SA 8000:2001-Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale-Documenti Prescrittivi di Gestione).

La gestione controllata del presente Manuale di Gestione (compresi gli allegati allo stesso), è assicurata attraverso l'attribuzione di specifiche responsabilità relative alla emissione, verifica, approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento dello stesso o di parti di esso. Il Manuale di Gestione è emesso e verificato dal Responsabile Sistema di Gestione Responsabilità Sociale (RSGRS) ed approvato dalla Direzione.

Il Manuale è identificato come MSGRS seguito dal numero di edizione.

Il presente Manuale di Gestione ha l'obiettivo di descrivere come la Politica e gli Obiettivi di Responsabilità Sociale vengono perseguiti e come, attraverso la gestione aziendale, conforme ai requisiti della norma SA 8000, l'Organizzazione si impegna costantemente per il miglioramento continuo delle proprie attività, al fine di soddisfare le richieste delle parti interessate.

Il Manuale è di proprietà della ISAM SRL; l'intero contenuto o suoi estratti non possono essere trasmessi o copiati per altre persone o Società, senza l'autorizzazione della Direzione.

Le copie cartacee del Manuale sono identificate numericamente e distribuite in forma controllata, con apposita registrazione, sulla lista di distribuzione riportata nell'allegato 2, a cura del Responsabile Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

Le copie cartacee non controllate sono identificate come tali, e sono distribuite a persone o società esterne solo dietro approvazione della Direzione; il Responsabile del Sistema di Gestione conserva apposita registrazione di tale distribuzione. Eventuali aggiornamenti al Manuale sono registrati, a cura del RSGRS, nel Foglio di Aggiornamento e Revisioni, riportato nell'allegato 3.

La ISAM SRL. prepara e tiene sotto controllo tutta la documentazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale al fine di assicurare che:

- ↪ Siano stabilite le modalità per approvare i documenti prima della loro emissione o riemissione.
- ↪ Revisioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgano attività essenziali per assicurare la conformità ai requisiti della norma SA 8000;
- ↪ I documenti superati vengano prontamente eliminati.

Tutti i documenti del Sistema di Gestione sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- ◆ emissione e verifica
- ◆ approvazione
- ◆ identificazione
- ◆ distribuzione
- ◆ archiviazione
- ◆ revisione.

Per ogni documento sono previste, nel corso della preparazione, tutte quelle attività necessarie a garantirne la gestione controllata, ed in particolare ogni documento riporta la firma di chi lo ha emesso ed approvato.

Ogni revisione di documenti del Sistema di Gestione segue lo stesso iter riservato ai documenti originari.

I documenti superati sono annullati e archiviati dall'ente responsabile per la loro preparazione, che provvede a ritirare e distruggere le copie cartacee in circolazione.

La distribuzione avviene secondo modalità che garantiscono la disponibilità dei documenti aggiornati laddove si svolgono le relative attività.

I "Master" della documentazione del Sistema di Gestione, in formato elettronico, sono soggetti, come tutta la documentazione gestionale utilizzata, a back-up periodici, con cadenza prestabilita, in modo da assicurarne l'integrità e la sicurezza.

Tutti i documenti sono conservati in modo tale da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento.

I documenti esterni quali leggi, codici, regolamenti, strumenti di aggiornamento, sono tenuti sotto controllo da RSGRS mediante apposito elenco, messo disposizione delle risorse interne all'Organizzazione. I criteri di aggiornamento dei documenti esterni prevedono periodici collegamenti ad internet.

La distribuzione dei documenti avviene in forma elettronica o cartacea.

Tale distribuzione avviene in forma controllata mediante apposita comunicazione scritta.

Per le modalità operative relative al sistema di controllo si rimanda alla Procedura PRS 4.9.1.6 "Gestione della documentazione e delle RegISTRAZIONI".

Riferimenti:

PRS 4.9.1.6 "Gestione della documentazione e delle RegISTRAZIONI".

4.10.1.5 Riesame della Direzione

La Direzione della ISAM SRL, con la collaborazione di SPT, ad intervalli pianificati, e comunque almeno annualmente, riesamina il sistema di gestione per la qualità per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame valuta le esigenze di cambiamenti al sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

Il riesame viene effettuato mediante riunione con SPT sulla base degli effettivi riscontri degli elementi in ingresso per il Riesame (vedi par. 9.1).

Il riesame della Direzione viene registrato su un apposito documento e diffuso mediante apposita riunione.

Elementi in ingresso per il riesame

La Direzione della ISAM SRL, nel riesaminare il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, prende in considerazione almeno i seguenti elementi:

- Risultati delle analisi dei dati derivanti dal Bilancio Sociale (analisi degli obiettivi e degli indicatori stabiliti)
- Adeguatezza della politica sociale e delle politiche specifiche
- Adeguatezza del sistema di gestione
- Verbali delle verifiche ispettive interne ed esterne
- Rilievi da esse scaturite e modalità di trattamento
- Azioni correttive e preventive gestite e loro stato
- Rilievi scaturiti dalle operazioni di gestione e loro trattamento
- Monitoraggio dei fornitori esterni
- Prestazione del sistema
- Stato di aggiornamento del personale (corsi di formazione/informazione effettuati nel periodo)
- Valutazione del grado di raggiungimento dei progetti
- Verifica dell'adozione delle azioni di miglioramento

Elementi in uscita dal riesame

Dal riesame escono azioni ben definite, con obiettivi misurabili, comparabili, e congrui con la politica aziendale.

Dal riesame scaturiscono, inoltre, decisioni ed azioni relative ai miglioramenti che si possono apportare all'efficacia del SGRS ed ai processi relativi nonché dall'analisi di eventuali necessità di risorse. In particolare, in uscita dal riesame si ritrovano formalizzate:

- Le possibili azioni di miglioramento da adottare, sotto forma di azioni correttive o preventive, orientate ad una migliore organizzazione interna
- La nuova politica della Responsabilità Sociale
- I nuovi obiettivi da perseguire, con l'eventuale fissazione di nuovi indicatori
- L'adeguatezza delle risorse e delle strutture
- L'eventuale piano di investimenti
- Gli impegni assunti per un corretto svolgimento delle azioni individuate
- Il Bilancio Sociale dell'anno

Le modalità operative adottate dalla ISAM SRL. per la realizzazione del Riesame della Direzione sono descritte nella Procedura PRS4.9.1.5 “Riesame della Direzione”.

Riferimenti:

Procedura PRS4.9.1.5 “Riesame della Direzione”.

4.10.1.6 RegISTRAZIONI

Al fine di dimostrare la conformità alla norma SA 8000 ed a tutte le disposizioni regolamentari e normative in materia di responsabilità sociale, La ISAM SRL conserva appropriate registrazioni. Queste sono prodotte sia per vincoli legislativi (es. Libri Matricola, Documenti di Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro, Certificazioni relative alle retribuzioni, ecc.), sia per esigenze di gestione interna.

La procedura PRS 4.9.1.6 “Gestione della documentazione e delle RegISTRAZIONI”, regola le modalità e le responsabilità di gestione ed archiviazione dei documenti attestanti la conformità.

4.10.2 Social Performance Team

La Direzione dell’Azienda ha nominato il Social Performance Team (SPT), composto dal RSGSR, e dal Rappresentante dei Lavoratori. Il SPT ha il compito di assicurare che il sistema di gestione per la responsabilità sociale sia mantenuto in funzione efficacemente ed in modo continuativo.

4.10.2.1 Rappresentante dei Lavoratori

ISAM non propone o avvia l’elezione dei rappresentanti dei lavoratori SA8000. L’elezione dei rappresentanti dei lavoratori SA8000 è condotta indipendentemente e liberamente tra i lavoratori, la cui partecipazione in questo processo è volontaria.

4.10.3 Identificazione e gestione dei rischi

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

- a) identificare gli aspetti attinenti alla responsabilità sociale;
- b) valutare i livelli di rischio relativi alla responsabilità sociale;
- c) 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:

- PRS4.9.3 Valutazione dei Rischi

4.10.4 Attività di monitoraggio del Sistema

La ISAM SRL ha definito e pianificato come attuare le misure ed i monitoraggi necessari per dimostrare l'efficacia dei sistemi implementati coerentemente con la politica aziendale e con i requisiti della norma SA 8000.

Tale attività è volta a valutare ed ottenere i necessari miglioramenti dei propri processi aziendali, con riferimento alle tematiche della Responsabilità Sociale.

I processi di misurazione ed analisi predisposti, permettono inoltre di assicurare la conformità del SGRS alla normativa di riferimento e di migliorarne continuamente l'efficacia e la capacità di raggiungimento degli obiettivi dello stesso.

Verifiche Ispettive Interne

Le Verifiche Ispettive Interne attuate dalla ISAM SRL sono realizzate a cadenze temporali predefinite, in un'apposita pianificazione elaborata dal Responsabile Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale con l'approvazione della Direzione.

Lo scopo delle Verifiche Ispettive Interne è di accertare la corretta applicazione delle prescrizioni del Sistema di Gestione della responsabilità Sociale e valutarne l'adeguatezza, come anche l'efficacia, in un'ottica di miglioramento del sistema e delle prestazioni.

Le Verifiche Ispettive Interne sono gestite e coordinate dal Responsabile Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale e sono svolte da personale interno opportunamente addestrato e qualificato. Il Responsabile della Verifica provvede alla pianificazione, alla preparazione della Visita, all'esecuzione ed alla documentazione dei risultati. Le Verifiche Ispettive Interne possono essere delegate a personale esterno.

La programmazione delle Verifiche Ispettive Interne prevede l'esecuzione di una verifica completa almeno una volta l'anno. Il programma delle Verifiche Ispettive, emesso annualmente, può essere assoggettato a revisioni, con previsione di ulteriori verifiche, anche in conseguenza dei risultati di Verifiche Ispettive precedenti che abbiano evidenziato particolari anomalie.

Eventuali verifiche non programmate possono essere indette da RSGRS, ed approvate dalla Direzione, quando si sospetti l'esistenza di condizioni negative o in seguito all'applicazione di azioni correttive di considerevole impatto sul Sistema di Gestione per Responsabilità Sociale.

Se a fronte dei risultati della verifica ispettiva interna, dovessero emergere particolari anomalie, le stesse sono gestite mediante appropriate azioni correttive o preventive.

I dati rilevati in sede di Verifica sono registrati a cura del Responsabile della stessa e sono discussi con i responsabili intervenuti. Il Responsabile Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale provvede ad informare regolarmente la Direzione ed il Rappresentante dei Lavoratori sui risultati delle Verifiche.

Le modalità operative adottate da ISAM Srl per la gestione delle Verifiche Ispettive Interne sono descritte nella Procedura PRS 4.9.4.2 "Audit Interni".

Monitoraggio delle attività

La ISAM SRL., in fase di definizione del Bilancio Sociale e del Riesame del Sistema di Gestione, provvede all'individuazione di appositi indicatori mediante i quali valutare nel tempo, e con continuità, la capacità dell'Organizzazione di rispondere ai requisiti normativi. Per ogni indicatore sono stabilite le responsabilità di gestione, i tempi da rispettare per il loro monitoraggio e lo scopo al quale assolvono. Ogni indicatore, di norma, è associato ad un obiettivo quantitativo, quindi monitorabile; periodicamente, secondo le tempistiche stabilite e formalizzate, gli indicatori sono assoggettati a puntuale monitoraggio. Qualora, a fronte dei monitoraggi periodici, gli indicatori risultassero non significativi rispetto alle aspettative di partenza, la Direzione provvede a modificarli o ad individuarne di nuovi.

Se a fronte dei monitoraggi non risultino raggiunti i risultati sperati, sono adottate le opportune correzioni ed intraprese eventuali azioni correttive per assicurare la conformità ai requisiti normativi.

Miglioramento continuo

La ISAM SRL. pone alla base del suo Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale un principio di miglioramento continuo. Gli strumenti adottati per perseguire tale risultato sono riconducibili alla politica di Responsabilità Sociale, al Bilancio Sociale, agli obiettivi ed agli indicatori definiti, ai risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne, all'analisi dei dati, alle azioni correttive e preventive ed ai riesami del SGRS.

4.10.5 Coinvolgimento e Comunicazione

L'efficace circolazione delle informazioni in materia di Responsabilità Sociale all'interno ed 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.

4.10.5.1 Comunicazione interna

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

- Le Risorse umane (dipendenti)
- Soci/Azionisti

Vengono usati i seguenti canali:

- **Rete intranet (dipendenti, soci)**, attraverso la quale tutti i documenti del sistema sono consultabili da tutti i dipendenti della sede e delle filiali.
- **Posta elettronica (dipendenti, soci)**, il responsabile del sistema RS 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.

Le Risorse umane (dipendenti) ed i soci/azionisti usufruiscono delle modalità sopra descritte.

4.10.5.2 Comunicazione Esterna

La ISAM SRL al fine di stabilire adeguati canali di comunicazione con l'esterno, ha previsto che il contenuto dei principali documenti di gestione del sistema, quali Bilancio Sociale e Riesame del SGRS, che contengono informazioni dettagliate sulla politica sociale e sulle prestazioni del sistema implementato, con riferimento all'andamento degli indicatori individuati e al grado di raggiungimento degli obiettivi aziendali in tema di responsabilità sociale, sia comunicati alle terze parti interessate. I canali di comunicazione attivati sono rappresentati dal sito Internet dell'Azienda, da e-mail o da formali manifestazioni sul tema della Responsabilità Sociale.

4.10.6 Gestione dei reclami e delle segnalazioni

A fronte di qualsiasi problematica emersa durante la gestione, sollevata da una delle parti interessate, La ISAM SRL prevede un'apposita registrazione al fine di lasciarne traccia documentata. Ogni problematica è quindi opportunamente trattata a cura del Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, con l'eventuale collaborazione del Rappresentante dei Lavoratori, e quindi chiusa con l'intervento della Direzione. Il trattamento della segnalazione prevede sempre una indagine tesa a verificare la veridicità della segnalazione e le eventuali cause che l'hanno generata; inoltre ogni segnalazione è gestita con una formale risposta.

Le modalità operative adottate dalla ISAM SRL per la gestione delle segnalazioni e dei reclami sono descritte nella Procedura PRS4.9.6 "Gestione delle segnalazioni e dei reclami".

4.10.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

La ISAM SRL non pone alcuna preclusione ad eventuali accessi di terze parti che intendano realizzare verifiche circa la conformità dell'organizzazione ai requisiti della norma SA 8000. In tali casi, il Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale ha il compito di facilitare l'accesso ai locali ed alle informazioni necessarie per la verifica stessa, fungendo da interfaccia con le terze parti interessate.

Allo stesso modo, La ISAM SRL si riserva il diritto, come già evidenziato al paragrafo 12, di inserire nei contratti con i propri fornitori e subappaltatori, clausole relative al diritto di accesso per l'esecuzione di verifiche ispettive sui requisiti della norma SA 8000.

Gli stakeholders della ISAM SRL sono tutti gli interlocutori che quotidianamente interagiscono con l'Organizzazione stessa ed hanno con lei relazioni significative ed interessi in comune.

Le parti interessate costituiscono i principali interlocutori socio-economici dell'Organizzazione perché sono fortemente coinvolte nell'attività economica-produttiva, in modo tale che il loro grado di soddisfazione possa influenzare in diversa misura le dinamiche aziendali e il loro sviluppo.

Per La ISAM SRL si definiscono le seguenti parti interessate:

STAKEHOLDERS (PARTI INTERESSATE) INTERNI

- **Soci e Management**
Partecipano attivamente allo sviluppo del Sistema SA 8000 sollecitando la diffusione dei principi fondamentali, migliorando la scelta degli indicatori e l'analisi dei risultati.
- **Dipendenti**

La società ISAM SRL considera i suoi dipendenti come una risorsa primaria e strategica. Pertanto, attraverso lo sviluppo del proprio SGRS intende garantire il rispetto dei loro diritti e promuovere lo sviluppo professionale e personale.

I lavoratori sono stati coinvolti nell'intero processo seguito dall'Organizzazione per l'implementazione del SGRS mediante la distribuzione di materiale informativo, momenti di formazione sulla Norma SA 8000 e la nomina del Rappresentate SA 8000 dei lavoratori.

In relazione agli stakeholders interni le aspettative attese come risultato della adozione della Norma SA 8000 possono così essere sintetizzate:

- preservare la credibilità e la reputazione dell'Organizzazione, allo scopo di dare evidenza oggettiva al rispetto dei diritti umani dei lavoratori, mediante un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, con il fine di confermare la rispettabilità dell'Organizzazione;
- generare maggiore fiducia da parte degli utenti e delle organizzazioni sociali, dimostrando il rispetto di principi etici e sociali;
- migliorare i rapporti con le Istituzioni facilitando le relazioni con gli Enti deputati al controllo di specifici adempimenti (previdenza, assistenza, controllo della sicurezza); o controllare la correttezza sociale dei propri fornitori;
- migliorare il clima aziendale tramite una maggiore tutela dei lavoratori e il coinvolgimento degli stessi nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle condizioni di lavoro.

STAKEHOLDERS (PARTI INTERESSATE) ESTERNI

- **Fornitori**

La ISAM SRL considera i propri fornitori come partners non solo per la fornitura di prodotti, macchinari, attrezzature e servizi, ma anche per quanto riguarda l'impatto sociale.

A tale scopo l'Organizzazione ha strutturato un sistema di verifica e di sensibilizzazione riguardo all'operato dei fornitori, richiedendo agli stessi l'impegno di conformarsi alla Norma SA 8000.

Sono stati individuati i settori ove il rischio di non conformità alla Norma SA 8000 è più elevato e sono state pianificate verifiche sui fornitori operanti in tali settori, al fine di verificarne la rispondenza ai requisiti della Norma.

In particolare il piano di coinvolgimento è stato così definito:

- ✓ Informativa ai fornitori sulla Politica aziendale SA 8000;
- ✓ predisposizione ed invio di un questionario di indagine sul rispetto dei requisiti previsti dalla Norma;
- ✓ valutazione e qualificazione dei fornitori implementando i principi SA 8000;

- **Clienti finali**

L'Organizzazione considera i clienti come l'elemento fondamentale del proprio successo, lavora per la loro soddisfazione, garantendo il proprio impegno nei riguardi della qualità del servizio prestato, dell'attenzione all'ambiente, della tutela della salute dei lavoratori e del rispetto dei principi etici e delle risorse umane.

L'attenzione che l'Organizzazione riserva alla soddisfazione dei suoi clienti si è concretizzata dapprima con l'adozione di un Sistema Gestione Qualità secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015, poi di un

Sistema di Gestione Ambientale secondo le Norme UNI EN ISO 14001:2015 di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Luoghi di Lavoro, secondo la Norma ISO 45001 ed ora mediante l'implementazione di un SGRS secondo la ① **Norma SA 8000:2014**.

- **Consumatori e loro associazioni**
La ISAM SRL ritiene che gli interessi dei consumatori e dei loro rappresentanti (associazioni) vada tenuto in estrema considerazione. In tale ottica, l'Organizzazione ritiene prioritario assicurare in linea generale il rispetto degli interessi della collettività; ne sono testimonianza, ad esempio, l'adozione del Sistema di Gestione Ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14001:2015, nonché proprio l'applicazione dei principi della SA 8000.

- **Istituzioni pubbliche**
La ISAM SRL individua nelle Istituzioni pubbliche una parte interessata privilegiata nello svolgimento del proprio ruolo economico e sociale.

L'impegno dell'Organizzazione è rivolto al pieno rispetto della legislazione vigente. Tutti i rapporti che coinvolgono le funzioni aziendali con le Istituzioni pubbliche sono uniformati a principi di integrità, diligenza, trasparenza ed onestà.

- **Organizzazioni sindacali**
Le Organizzazioni sindacali hanno partecipato al progetto di realizzazione del SGRS sin dall'origine, con particolare coinvolgimento in relazione alla Norma SA 8000.

I rappresentanti sindacali sono stati infatti destinatari di momenti formativi e di verifica dello stato di attuazione del Sistema e si sono adoperati per la sua diffusione, condividendo gli obiettivi e le iniziative aziendali in ambito di Responsabilità Sociale.

- **Mass media**
La ISAM SRL considera i rapporti con i Mass media come un'attività di rilevante valenza strategica.
Un dialogo continuativo e proficuo con i Mass media permette infatti un incremento della visibilità dell'Organizzazione, con conseguente miglioramento della percezione all'esterno dell'attività svolta.

Le comunicazioni dell'Organizzazione verso l'ambiente esterno sono ispirate a principi di verità, chiarezza e trasparenza, in modo tale da non risultare ambigue o strumentali.

Le notizie che vengono fornite ai mass media sono accurate ed omogenee e comunque in ogni caso coerenti con la politica aziendale.

- **Opinione pubblica**
La ISAM SRL mostra particolare cura ed attenzione al territorio nel quale esercita la propria attività, identificando nel radicamento territoriale uno tra i suoi valori fondamentali.

Infatti, attraverso il controllo dell'impatto ambientale e la sensibilizzazione sul rispetto dell'ambiente, con le azioni ad impatto sociale e rivolte a categorie svantaggiate e con le iniziative culturali e di apertura dell'azienda verso l'esterno, intende contribuire allo sviluppo sostenibile ed al coinvolgimento della collettività sui principi della Responsabilità Sociale.

Le aspettative degli stakeholders esterni, seppur variegata e dipendenti dai ruoli specifici che ognuno di essi assume nei confronti della ISAM SRL, possono essere sintetizzate nella consapevolezza di interagire con un'organizzazione la cui attenzione alla Responsabilità Sociale è manifesta e continuamente dimostrata tramite il presente Bilancio Sociale SA 8000.

Le parti interessate possono essere coinvolte nel processo di conformità con SA8000 nelle seguenti modalità:

- consultazione durante audit interni ed esterni;
- riunioni per discutere aspetti di conformità a SA8000;
- formazione dei lavoratori e/o manager su aspetti di conformità a SA8000;
- relazione su reclami e relative risoluzioni riguardanti aspetti di conformità a SA8000;
- collaborazione in indagini presso i lavoratori su aspetti di conformità a SA8000.

4.10.8 Azioni correttive e preventive

A fronte delle segnalazioni pervenute o delle anomalie in qualsiasi modo riscontrate, il Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale provvede a rilevare la necessità o meno di adottare azioni correttive volte ad eliminare le cause che le hanno generate. Inoltre periodicamente, il Responsabile Sistema di Gestione, a seguito delle segnalazioni registrate, provvede ad effettuare una puntuale analisi al fine di valutare la presenza di eventuali anomalie “ripetute”, che possono dar luogo ad azioni correttive.

Gli input che danno origine alle azioni correttive possono derivare, oltre che dalle segnalazioni rilevate e registrate, anche da verifiche ispettive interne, dal riesame del sistema di gestione, da verifiche ispettive esterne effettuate da parte dell’Organismo di Certificazione e/o da informazioni di ritorno di terze parti.

A fronte di richiesta di azioni correttive, il Responsabile del Sistema di Gestione provvede ad identificare gli enti coinvolti e ad assegnare i tempi per la loro adozione. La responsabilità della verifica dell’attuazione e della documentazione delle azioni correttive è del Responsabile del Sistema di Gestione. Questi provvede inoltre a pianificare i tempi di verifica dell’efficacia delle azioni stesse, provvedendo, alla scadenza, alla registrazione dell’esito.

Qualora l’esito dell’attuazione o della verifica dell’efficacia fosse negativo, il Responsabile del Sistema di Gestione provvede a pianificare una nuova azione e a segnalare il caso alla Direzione.

In caso di segnalazione di minori ritrovati a lavorare all’interno dell’Organizzazione, l’azione correttiva è realizzata dal Responsabile del Sistema di Gestione congiuntamente al Responsabile del Personale ed alla Direzione. In tali casi l’azione correttiva è realizzata mediante un Piano di Recupero del Minore, della cui realizzazione sono responsabili gli enti individuati. Le modalità di gestione sono regolamentate dalla procedura PRS4.1 “Gestione del recupero dei minori”.

A fronte delle indagini effettuate sulle segnalazioni pervenute, il Responsabile del Sistema di Gestione può riscontrare la necessità di avviare delle azioni preventive, volte ad eliminare le cause potenziali che potrebbero generare delle anomalie.

Oltre che dalle segnalazioni rilevate e registrate, le azioni preventive possono derivare dalle stesse fonti individuate a proposito delle azioni correttive.

Le modalità di gestione delle azioni preventive sono analoghe a quelle previste per le azioni correttive.

Le modalità operative adottate dalla ISAM SRL. per la gestione delle Azioni Correttive e Preventive sono descritte nella Procedura PRS4.9.6 “Gestione delle segnalazioni e delle azioni correttive e preventive”.

4.10.9 Sensibilizzazione, informazione e formazione

L'obiettivo che la Direzione si prefigge è quello di finalizzare gli sforzi del personale ad 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.

ISAM Srl si impegna a rendere nota ed 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.

ISAM Srl 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 ed ai requisiti del SGRS
- b) delle conseguenze che la sua attività ha nei confronti della Responsabilità Sociale
- c) delle possibili conseguenze dovute ad 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 ed addestramento dei lavoratori e dell'informazione delle persone presenti od operanti nell'insediamento.

Il RSGRS 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.

Presso la funzione Risorse Umane 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:

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 reparto Risorse Umane 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.

4.10.10 Controllo dei fornitori/subfornitori

La ISAM SRL utilizza, per garantire la corretta esecuzione delle attività tipicamente svolte, fornitori di: prodotti/materiali e servizi quali ad esempio prodotti detergenti, pezzame, attrezzature, macchinari.

Tutti i fornitori sono assoggettati, prima del loro utilizzo, ad opportuna attività di qualificazione interna, con lo scopo di valutare la loro capacità di fornire prodotti e/o servizi conformi ai requisiti specificati in fase di acquisto, con le modalità stabilite dalla Procedura PRS4.9.10 "Processo di Approvvigionamento".

Ciò significa che all'interno dell'Organizzazione, secondo quanto previsto dalle procedure interne di riferimento, l'Ufficio Acquisti provvede, sulla base di parametri ed indicatori prestabiliti, a qualificare internamente i fornitori e ad inserirli in appositi elenchi.

In particolare, tutti i fornitori e subappaltatori aziendali, sia "storici", aventi cioè già rapporti con l'Organizzazione alla data di entrata in vigore del SGRS, sia di nuova istituzione, oltre ad essere assoggettati a valutazioni con i criteri stabiliti dal Sistema Qualità interno, sono invitati a restituire un questionario di autovalutazione corredato da un impegno scritto a soddisfare i requisiti della norma SA 8000. L'impegno contiene inoltre inviti ai fornitori ad accertarsi che i subfornitori eventualmente coinvolti nella realizzazione di prodotti o servizi forniti alla ISAM SRL, soddisfino i requisiti normativi, nonché l'autorizzazione ad effettuare visite per verificare il rispetto dei requisiti SA8000 e l'impegno alla disponibilità per un dialogo aperto e costruttivo relativamente alle problematiche di responsabilità sociale.

Dalla valutazione dei questionari, effettuati a cura del Responsabile Acquisti con la collaborazione di RSGRS, si individuano le eventuali necessarie azioni di miglioramento da condurre congiuntamente ai fornitori.

I requisiti di responsabilità sociale richiesti ai subfornitori e subappaltatori sono in ogni caso oggetto di specifiche clausole contrattuali, inserite nei contratti/ordini di acquisto.

Annualmente, ACQ provvede al monitoraggio dei fornitori, registrandone le valutazioni su appositi documenti interni. Le valutazioni possono derivare da osservazioni dirette o indirette, mediante reperimento di informazioni da terze parti. In caso di valutazioni negative, si provvede ad effettuare verifiche direttamente presso i fornitori, che saranno eseguite da personale addestrato allo scopo.

Data la tipologia di attività svolta, non è previsto l'utilizzo di beni o servizi forniti da lavoratori a domicilio.

Allegato 1: Tabella di Corrispondenza SA 8000:2014 - Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale – Documenti prescrittivi di Gestione

SA 8000:2014	MANUALE SA 8000		DOCUMENTI PRESCRITTIVI INTERNI	
	PARAGR.	DESCRIZIONE	COD. (*)	DESCRIZIONE
I	1	Scopo e Campo di Applicazione	-----	-----
-----	1.1	L'Azienda	-----	-----
II	2	Riferimenti normativi	PRS 4.9.1.6	Gestione della documentazione e delle registrazioni
III	3	Termini, definizioni e acronimi	-----	-----
IV	4	Requisiti del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	-----	-----
IV.1	4.1	Lavoro infantile/minorile	-----	-----
IV.2	4.2	Lavoro forzato o obbligato	-----	-----
IV.3	4.3	Salute e sicurezza		
IV.4	4.4	Libertà di associazione		
IV.5	4.5	Discriminazione		
IV.6	4.6	Pratiche disciplinari		
IV.7	4.7	Orario di lavoro		
IV.8	4.8	Retribuzione		
IV.9	4.9	Sistema di gestione		
IV.9.1	4.9.1	Politiche, Procedure e RegISTRAZIONI	BS 01.A PRS 4.9.1.1 PRS 4.1 PRS 4.9.1.6	Bilancio Sociale Politiche Specifiche della Responsabilità Sociale Gestione del recupero dei minori Gestione della documentazione e delle registrazioni

IV.9.2	4.9.2	Social Performance Team	BS 01.A	Bilancio Sociale
IV.9.3	4.9.3	Identificazione e valutazione dei rischi	-----	-----
IV.9.4	4.9.4	Attività di monitoraggio del Sistema	-----	-----
IV.9.5	4.9.5	Coinvolgimenti interno e comunicazione	PRS 4.9.1.5	Riesame della Direzione
IV.9.6	4.9.6	Gestione e risoluzione dei reclami	PRS 4.9.4.2 PRS 4.9.1.5 BS01	Formazione e addestramento Audit Interni Riesame della Direzione Bilancio Sociale
IV.9.7	4.9.7	Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate	-----	-----
IV.9.8	4.9.8	Azioni correttive e preventive	PRS 4.9.10	Processo di Approvvigionamento Gestione e contr. requisiti SA 8000 dei Fornitori
IV.9.9	4.9.9	Formazione e sviluppo delle capacità	PRS 4.9.6	Gestione delle segnalazioni e delle azioni correttive e preventive
IV.9.10	4.9.10	Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	BS 01A PRS 4.9.10	Bilancio Sociale