

Generalità

Questa procedura di Sistema descrive le modalità adottate da *EKA* per la gestione delle Segnalazioni e dei Reclami da parte degli stakeholders interni ed esterni e per tenere sotto controllo attività e processi che non soddisfano i requisiti specificati nella documentazione di riferimento.

Verranno descritte le modalità e responsabilità finalizzate alla gestione delle segnalazioni e reclami in tema di parità di genere e pari opportunità, all'individuazione e analisi delle cause di situazioni non conformi o "non conformità", alla valutazione della necessità di intraprendere eventuali azioni correttive e documentarle.

0. Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Ogni rilievo (Segnalazione e/o Reclamo), in forma verbale o scritta, in modalità chiara o anonima, in formato elettronico o cartaceo, che perviene alla Direzione, al Comitato Guida, al Responsabile di Sistema, ma anche ad un dipendente, verrà attentamente valutato. Se la segnalazione/reclamo è relativa ad argomenti oggetto della UNI PdR 125, la responsabilità della valutazione dello stesso è del Comitato Guida. La chiusura dell'iter di valutazione della segnalazione, avverrà necessariamente entro 45 gg. dalla ricezione della stessa da parte del Comitato Guida. Se ritenuta fondata, si avvierà una procedura per la gestione di situazioni non conformi, seguendo l'iter descritto nei paragrafi successivi.

Ad ogni modo, quando conosciuto, l'autore del reclamo riceverà obbligatoriamente risposta in forma scritta per segnalazioni/reclami ritenuti fondati. Un report delle segnalazioni/reclami pervenuti, con la distinzione tra quelli fondati e quelli non fondati, sarà input del riesame della Direzione e del Comitato Guida.

2.1. Segnalazioni in ambito Parità di genere e Pari opportunità

Ogni dipendente o collaboratrice/collaboratore di EKA può segnalare:

- ⇒ ..situazioni di abuso fisico, verbale e digitale (molestia) nei confronti di dipendenti;
- ⇒ ..situazioni di molestie sessuali nei confronti di dipendenti;
- ⇒ ..situazioni di discriminazioni in fase di selezione ed assunzione;
- ⇒ ..situazioni di discriminazioni in materia di pari opportunità nello sviluppo professionale e nelle promozioni;
- ⇒ ..situazioni di mancato rispetto dei diritti spettanti ai/alle lavoratori/lavoratrici in ambito di genitorialità e cura;
- ⇒ ..situazioni di mancato rispetto dei diritti spettanti ai/alle lavoratori/lavoratrici in ambito conciliazione dei tempi di vita-lavoro;
- ⇒ ..situazioni di disparità retributiva;
- ⇒ ..proprie opinioni e suggerimenti per il cambiamento dell'organizzazione;

Per effettuare la segnalazione sono disponibili i seguenti canali:

- comunicazione verbale mediante dichiarazione rilasciata al Comitato Guida,
- compilazione in modalità anonima del form presente al link: [Segnalazione](#)
- compilazione del modulo di segnalazione in allegato alla presente policy da inviare a mezzo posta all'indirizzo Via per Monteroni snc, Ed. Dhitech c/o Campus Ecotekne
- compilazione del modulo di segnalazione in allegato alla presente policy da inviare a mezzo mail all'indirizzo comitatoguida@eka.it

Si raccomanda a chiunque effettui la segnalazione di farlo in modo responsabile e consapevole.

1. Non Conformità

Qualora dovesse ravvisarsi una situazione non conforme, ogni operatore è tenuto a comunicarla immediatamente al Responsabile di Sistema il quale, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati, deve valutare la possibilità di:

- quando necessario sospendere le attività;
- attuare la correzione immediata che ritiene più idonea;
- quando previsto per legge notificare alle autorità competenti la non conformità rilevata.

Tutte le Segnalazioni e i reclami ritenuti fondati porteranno alla gestione di una c.d. “non conformità”.

2. Trattamento delle non conformità ed analisi delle cause

La “non conformità” riscontrata deve essere registrata sul modello *Gestione Non Conformità*.

Il responsabile del sistema, con la collaborazione del responsabile della funzione interessata, valuterà dunque quanto accaduto risalendo alle cause che hanno generato o favorito la situazione di non conformità.

Quanto riscontrato sarà registrato negli appositi campi presenti nel modello *Gestione Non Conformità*.

3. Azioni correttive

La gestione di una situazione non conforme richiede l’attuazione di azioni correttive, affinché la stessa venga eliminata e non si ripeta.

L’azione correttiva, insieme agli attori deputati alla sua attuazione, saranno individuati formalmente nel modulo *Gestione delle non conformità*, insieme alle tempistiche definite per lo svolgimento della procedura.

Il Responsabile del Sistema ha il compito di verificare il risultato dell'azione correttiva attuata e di registrarne gli esiti sul modello *Gestione delle non conformità*. Se la verifica di efficacia ha esito positivo, la non conformità si riterrà CHIUSA, altrimenti l’iter dovrà ripetersi. Una volta risolta la “non conformità”, il Responsabile del Sistema aggiornerà il modello *Elenco delle non conformità e delle Azioni Correttive*, con i seguenti dati:

- il riferimento alla “non conformità”;
- la data di apertura;
- l’azione correttiva individuata;
- la data di verifica dell’efficacia e definizione.

Le “non conformità” riscontrate e le azioni correttive implementate costituiscono elementi di input per il riesame della Direzione e del Comitato Guida ai fini della valutazione annuale dei processi aziendali.