

<b>CLA</b>	<b>COMUNICAZIONE AZIENDALE</b>	PR-ESG-07 vers. 10 Pag. 1/13
------------	--------------------------------	------------------------------------

## MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE

Data	Vers.	Modifiche apportate
Ottobre 2014	01	Prima emissione
Aprile 2015	02	Integrazione per descrizione comunicazione gestione eventi
Aprile 2018	03	Eliminazione moduli MD-RQU-05 "Azioni correttive" e MD-RQU-01 "Gestione non conformità-reclami", superati da apposito Database
Settembre 2018	04	Aggiornamento conseguente ad adeguamento a Regolamento UE Privacy n. 2016/679
Settembre 2019	05	Aggiornamento conseguente alla nuova disciplina del Whistleblowing introdotta dal D.Lgs. 231/2001
Ottobre 2020	06	Aggiornamento generale del documento, incluso ai fini dell'adeguamento alla norma ISO 45001
Giugno 2021	07	Par. 3: la comunicazione aziendale diventa responsabilità del Direttore Generale
Ottobre 2022	08	Modifica codice procedura a seguito di nuovo assetto organizzativo aziendale: acronimo AMM (Amministrazione) superato da DIR (Direzione)
Giugno 2023	09	Specifiche a seguito del rilascio del certificato Family Audit e del conseguimento della certificazione per la Parità di Genere
Dicembre 2024	10	Revisione generale della procedura ai fini della conformità alla UNI/PdR 125:2022 (modificato dove indicato)

## ALTRI DOCUMENTI CORRELATI

Codice	Titolo
<a href="#">PR-PERS-01</a>	<a href="#">Selezione, inserimento e gestione del Personale</a>
<a href="#">PR-PERS-02</a>	<a href="#">Sviluppo e formazione del Personale</a>
<a href="#">PR-ESG-06</a>	<a href="#">Whistleblowing e Segnalazioni</a>

## INDICE

- 1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE**
- 2. GENERALITÀ**
- 3. RESPONSABILITÀ**
- 4. MODALITÀ OPERATIVE**
  - 4.1 COMUNICAZIONE, CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI/DELLE LAVORATORI/LAVORATRICI
    - 4.1.1 *Comunicazione interna*
    - 4.1.2 *Comunicazione esterna*
    - 4.1.3 *Consultazione e partecipazione*
  - 4.2 DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE E CONSULTAZIONE
  - 4.3 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E CONSULTAZIONE
- 5. MONITORAGGIO DEL PROCESSO**
- 6. REGISTRAZIONI DEL SISTEMA ESG**

<b>CLA</b>	<b>COMUNICAZIONE AZIENDALE</b>	PR-ESG-07 vers. 10 Pag. 2/13
------------	--------------------------------	------------------------------------

## 1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità con cui CLA gestisce le comunicazioni, sia interne che esterne all'Azienda, in relazione a:

- l'applicazione del Sistema ESG, i risultati dei Riesami della Direzione, le proprie prestazioni in materia di Qualità, Ambiente, Sicurezza sul Lavoro, Responsabilità Sociale e Amministrativa d'impresa, protezione dei dati personali delle Parti Interessate, Family Audit e Parità di Genere
- la rilevazione di segnalazioni di varia entità

In relazione all'applicazione del Sistema di Gestione sulla Parità di Genere, l'Organizzazione si impegna a usare, sia nella comunicazione interna sia nella comunicazione esterna, un linguaggio neutro, non discriminatorio e capace di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere.

Si richiede, quindi, a tutto il Personale l'utilizzo, a tutti i livelli, sia nella comunicazione interna che nella comunicazione esterna, di un linguaggio (scritto, parlato e gestuale) neutro, prevenendo l'impiego di espressioni inappropriate e potenzialmente discriminatorie/atte a creare un clima lavorativo ostile o inappropriato.

## 2. GENERALITÀ

L'attività di comunicazione in relazione all'applicazione del Sistema ESG aziendale deve:

- internamente all'Azienda: assicurare una sufficiente sensibilizzazione, informazione e formazione rispetto agli obiettivi definiti e ai temi inerenti il ESG, al fine di suscitare consapevolezza e motivazione in tutto il Personale. Assicurare una puntuale informazione sull'attuazione delle azioni del Piano aziendale Family Audit, per la conciliazione vita-lavoro dei/delle Dipendenti, e sull'andamento degli obiettivi indicati all'interno del Piano strategico per la Parità di Genere. La comunicazione interna, rivolta a tutto il Personale, deve assicurare il rispetto dei principi della parità di genere previsti dalla Politica, oltre ad una sufficiente informazione e un coinvolgimento del Personale nei confronti del Sistema ESG.
- esternamente all'Azienda: portare a conoscenza delle Parti Interessate la Politica del Sistema ESG, elenco dei valori e dei principi di gestione di CLA, affinché anche gli Stakeholder esterni contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

## 3. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	Direttore	Resp. SGI
1. Convocazione Personale CLA per aggiornamento e condivisione delle informazioni relative al Sistema	R	C

<b>CLA</b>	<b>COMUNICAZIONE AZIENDALE</b>	PR-ESG-07 vers. 10 Pag. 3/13
------------	--------------------------------	------------------------------------

ESG aziendale, al Piano aziendale Family Audit e al Piano strategico per la Parità di Genere		
2. Avviamento Customer Analysis Satisfaction e questionario per la valutazione del clima aziendale	R	C
3. Coinvolgimento Fornitori per condivisione del rispetto dei principi della <a href="#">Politica del Sistema ESG</a> aziendale	R	C
4. Pubblicazione, in bacheca e su sito internet, di documenti e informazioni relative al Sistema ESG	R	C

Legenda:      R = Responsabile      C = Collabora

#### 4. MODALITÀ OPERATIVE

Di seguito si riportano le modalità operative, i principali documenti e gli strumenti utilizzati per assicurare un adeguato controllo delle attività di comunicazione interna ed esterna di CLA in relazione all'applicazione del Sistema ESG.

##### 4.1 COMUNICAZIONE E CONSULTAZIONE

###### 4.1.1 Comunicazione interna

La **comunicazione interna** con riferimento al Sistema ESG (ovvero il flusso di informazioni relativo ai temi Qualità, Ambiente, Sicurezza, Responsabilità Sociale e Amministrativa d'impresa, protezione dei dati personali, Family Audit e Parità di Genere) spetta alla Responsabile del Sistema ESG.

La Responsabile del Sistema ESG deve accertare che l'informazione relativa alle attività concernenti il Sistema ESG sia debitamente e tempestivamente trasmessa a tutto il Personale, in particolare ai Responsabili di Area e agli addetti le cui attività possono avere, direttamente o indirettamente, un impatto significativo sulle varie materie, e contemporaneamente verificare che vi sia un utile ritorno di informazioni, da parte di questi ultimi, agli organi decisionali dell'Organizzazione.

La Responsabile del Sistema ESG verifica le comunicazioni interne e individua i canali divulgativi, al fine di mantenere un canale informativo tra la Direzione e i differenti livelli e funzioni della struttura organizzativa.

La comunicazione interna è rivolta da CLA a:

- tutti i/le Lavoratori/Lavoratrici, convocati/e ad interventi di aggiornamento, sensibilizzazione e condivisione delle informazioni dal Direttore Generale o suoi/suo incaricati/e

- i/le Lavoratori/Lavoratrici neo-assunti/e, ai quali l'Ufficio Personale fornisce i documenti elencati nel modulo [MD-PERS-10 "Ricevuta consegna materiale informativo"](#), da sottoscrivere per ricevuta

La comunicazione interna può pertanto avere ad oggetto:

- profilo dell'Organizzazione ed eventuali modifiche alla struttura organizzativa
- andamento dell'attività aziendale
- Politica ed obiettivi aziendali
- risultati emersi dall'attività di Riesame della Direzione
- programmi ambientali e di gestione del rischio
- situazioni di emergenza o di non conformità
- autorizzazioni in base al D.L.vo 81/2008
- documenti di gestione della sicurezza
- risultati emersi dal monitoraggio delle prestazioni e dei rischi aziendali
- aggiornamenti legislativi
- procedure e istruzioni operative ed eventuali modifiche al Sistema ESG
- KPI identificati
- verifiche interne ed esterne
- informazioni sulla conciliazione vita-lavoro e aggiornamento sullo stato di avanzamento delle azioni del Piano aziendale Family Audit
- sensibilizzazione sulla UNI/PdR 125:2022 e dati sul Piano strategico per la Parità di genere
- opportunità di carriera e piani per lo sviluppo professionale

Gli **strumenti di diffusione** della comunicazione interna sono strutturati sia in forma documentale che tramite l'organizzazione di incontri/riunioni, da verbalizzare.

Essi sono costituiti da:

- riunioni tra le varie funzioni aziendali, per affrontare e risolvere le problematiche emerse
- incontri informativi/formativi sia per le funzioni aziendali che per il Personale
- modulistica prevista dalle singole procedure e istruzioni operative del Sistema ESG
- liste di distribuzione, per verificare l'avvenuto trasferimento delle comunicazioni inviate dalla Responsabile del Sistema ESG
- comunicati a tutto il Personale, resi pubblici mediante condivisione della bacheca digitale

Anche ai fini dell'attuazione dell'Azione n. 5 del Piano aziendale Family Audit "Competenze del Management":

- il Vertice si impegna a tenere almeno due incontri/anno con i Dipendenti: rispettivamente per la presentazione del budget e per la presentazione del Bilancio
- i/le Responsabili di Area si impegnano a tenere almeno tre incontri/anno con il proprio team, da formalizzare nel modulo [MD-ESG-06 “Verbale incontro di team periodici”](#).

Anche ai fini dell’attuazione dell’Azione n. 6 del Piano aziendale Family Audit “Valorizzazione ruolo e competenze dei Responsabili di Area”, CLA si impegna a organizzare un intervento informativo all’anno, da parte della Consulente Family Audit, per un aggiornamento periodico ai Responsabili di Area sul tema bilanciamento vita-lavoro.

Anche al fine di garantire, agevolare e promuovere la comunicazione interna, CLA ha nominato:

- l’**Organismo di Vigilanza 231**, per ogni tipologia di segnalazione/denuncia di illeciti
- il **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sul Lavoro e la Responsabilità Sociale d’impresa (RLS/RLSA8000)** che costituisce un punto di riferimento per i/le Lavoratori/Lavoratrici per tutte le questioni relative alle tematiche sindacali e sulla responsabilità sociale, interfacciandosi tra loro e il Delegato della Sicurezza - o il Responsabile di Area di appartenenza - e la RSPP per tutte le questioni relative alle tematiche sulla sicurezza sul lavoro
- il **Data Protection Officer (DPO)**, figura a cui i/le Lavoratori/Lavoratrici possono rivolgersi, in base al nuovo Regolamento UE Privacy n. 679/2016, per far valere i propri diritti in tema di protezione dei dati personali
- il **Comitato Guida**, a cui i/le Lavoratori/Lavoratrici possono rivolgersi in caso di segnalazioni in ambito di Parità di Genere

Anche ai fini dell’attuazione dell’Azione n. 9 “Comunicazione interna” e dell’Azione n. 14 “Condividere e informare” del Piano aziendale Family Audit, all’interno della bacheca digitale sono pubblicate informazioni, documenti, moduli e quant’altro utile alla gestione del lavoro all’interno dell’Azienda, incluso con ricaduta in ambito di conciliazione vita-lavoro. Sono, inoltre, pubblicati aggiornamenti sugli aspetti salienti aziendali al fine di informare e allineare, a cadenza minima semestrale, tutto il Personale sull’evoluzione dell’andamento aziendale.

L’Organizzazione inoltre, in conformità ai principi della parità di genere, garantisce che in caso di maternità, paternità o periodi di aspettativa, le mail personali non saranno cancellate e che i/le Dipendenti assenti non saranno esclusi dai canali informativi aziendali. Al rientro, su richiesta del/della Dipendente, verranno organizzate sessioni di formazione e informazione mirate, volte a garantire un aggiornamento completo e un reinserimento efficace nel contesto lavorativo, assicurando la continuità professionale e l’accesso a tutte le comunicazioni rilevanti.

#### 4.1.2 Comunicazione esterna

La **comunicazione esterna** con riferimento al Sistema ESG (ovvero il flusso di informazioni relativo ai temi Qualità, Ambiente, Sicurezza, Responsabilità Sociale e Amministrativa d'impresa, protezione dei dati personali, Family Audit e Parità di Genere), da e verso gli Stakeholder esterni di CLA, spetta alla Responsabile del Sistema ESG.

Tale comunicazione si concretizza con:

- il coinvolgimento, da parte di CLA, di tutte le Parti Interessate in relazione alla conformità del Consorzio ai Sistemi di certificazione UNI EN ISO 9001, 14001, 45001, SA 8000, in relazione al D.Lgs. 231/2001, al Regolamento UE Privacy n. 679/2016, al Family Audit e alla Parità di Genere
- riscontri ad eventuali richieste provenienti dall'esterno (ad esempio in merito all'applicazione del Sistema ESG, al monitoraggio delle prestazioni e dei rischi aziendali, all'esito delle attività di verifica e di riesame da parte del Direttore Generale e dei/delle suoi/sue Collaboratori/Collaboratrici, alla gestione di eventuali segnalazioni, reclami e denunce, ecc.).

La comunicazione esterna può pertanto avere ad oggetto:

- politica, obiettivi e programmi aziendali
- valutazioni periodiche sull'andamento del Sistema ESG
- comunicazioni agli Enti o alle Associazioni di Categoria
- risposte a segnalazioni/reclami/denunce

Le comunicazioni provenienti dall'esterno possono essere relative a:

- comunicazioni dagli Enti o Associazioni di Categoria
- segnalazioni/reclami/denunce
- informazioni richieste da Clienti e Fornitori, interessati a tematiche di varia natura
- informazioni richieste da Clienti e Fornitori riguardanti le risorse dell'Organizzazione

Anche ai fini dell'attuazione dell'Azione n. 14 del Piano aziendale Family Audit "Condividere e informare", all'interno del sito web aziendale sono pubblicate informazioni, documenti, moduli e quant'altro utile alla condivisione con gli Stakeholder esterni di CLA sugli aspetti salienti aziendali e sull'evoluzione dei temi sopra citati, incluso quelli aventi ricaduta in ambito di conciliazione vita-lavoro.

I soggetti con i quali l'Azienda può avere interesse, o necessità, di interloquire sono:

- Pubblica Amministrazione (Regione, Provincia, Comuni)
- Istituzioni preposte ai controlli (APSS, Vigili del Fuoco, Ispettorato del Lavoro, NAS, APPA, ecc.)
- Associazioni di categoria
- Fornitori

- Clienti
- Cittadinanza
- Associazioni ambientaliste
- Sindacati
- Tutti gli altri possibili interlocutori (Banche, Società di Assicurazione, ecc.).

Gli **strumenti di diffusione** della comunicazione da destinare all'esterno possono essere:

- documentazione relativa agli adempimenti legislativi
- Piani strategici
- articoli di quotidiani, riviste tecniche e di settore
- pubblicità a pagamento
- visite presso l'Organizzazione
- altre forme di comunicazione scritta

Gli strumenti di diffusione della comunicazione proveniente dall'esterno possono essere:

- pubblicazioni delle Associazioni di categoria
- comunicazioni ufficiali
- organizzazione di seminari

Le segnalazioni scritte provenienti dalle Parti interessate esterne vanno condivise alla Responsabile del Sistema ESG che le raccoglie Non conformità o Reclami, le segnalazioni sono inoltre registrate nel [Database Gestione e Monitoraggio OSS/NC/R/AC/AM](#) ai fini della gestione da parte del/della Responsabile di CLA di riferimento, secondo le modalità previste nella relativa procedura.

#### 4.1.3 Consultazione e partecipazione dei/delle Lavoratori/Lavoratrici

Con riferimento al Sistema di Gestione per la SSL, il Presidente e il Direttore Generale hanno stabilito, attuano e mantengono appositi processi per la consultazione e la partecipazione dei/delle Lavoratori/Lavoratrici a tutti i livelli e funzioni applicabili e di DL, Preposti, RSPP, RLS e MC, nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del Sistema di Gestione per la SSL. L'organizzazione inoltre:

- fornisce modalità, tempo, formazione e risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione
- fornisce l'accesso a formazioni e informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sul Sistema di Gestione per la SSL
- non ammette alcun tipo di politica o prassi che potrebbero scoraggiare o penalizzare la partecipazione dei/delle Lavoratori/Lavoratrici
- favorisce la consultazione di tutti i/le Lavoratori/Lavoratrici, incluso dei/delle Dipendenti senza funzioni manageriali, su:
  - il determinare le modalità per la loro consultazione
  - il determinare le esigenze e le aspettative delle Parti interessate
  - la definizione della Politica

- il rispetto dei requisiti legali e altri requisiti
- la definizione degli obiettivi aziendali e la pianificazione per il loro raggiungimento
- la determinazione dei controlli applicabili per l'affidamento all'esterno, l'approvvigionamento e gli appaltatori
- la determinazione di cosa necessita di essere monitorato, misurato e valutato
- la pianificazione dei programmi di audit
- l'impegno al miglioramento continuo
- favorisce la partecipazione di tutti i/le Lavoratori/Lavoratrici, incluso dei/delle Dipendenti senza funzioni manageriali, su:
  - il determinare le modalità per la loro partecipazione
  - l'identificare i pericoli e valutare i rischi e le opportunità
  - il determinare le azioni per eliminare i pericoli e ridurre i rischi
  - il determinare i requisiti di competenza, i fabbisogni formativi, la formazione da effettuare e il valutare la formazione stessa
  - il determinare cosa è necessario comunicare e come è meglio farlo
  - il determinare le misure di controllo dei rischi e la loro attuazione e uso efficaci
  - l'investigare incidenti e non conformità e determinare azioni correttive

#### 4.2 DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE

##### [Politica del Sistema ESG](#)

La Politica del Sistema ESG è il documento atto a:

- diffondere i principi e i valori che guidano la gestione aziendale del Consorzio
- assicurare il rispetto di tutti gli obblighi normativi applicabili, tra cui la legislazione, le convenzioni e i regolamenti locali vigenti in campo ambientale, di sicurezza sul lavoro, di responsabilità sociale e amministrativa d'impresa e di protezione dei dati personali
- descrivere l'impegno ad adempiere a tutti i requisiti degli standard certificativi adottati
- dichiarare l'impegno dell'Azienda al conseguimento del miglioramento continuo

La Politica del Sistema ESG è un importante strumento di comunicazione e, in quanto tale, viene salvata nella bacheca digitale e divulgata all'esterno mediante pubblicazione sul sito internet del Consorzio.

##### [Piano aziendale Family Audit](#)

Documento che contiene le attività di conciliazione vita-lavoro a favore dei propri Collaboratori e Collaboratrici.

In ambito Family Audit, la Responsabile del Sistema ESG redigerà inoltre un rapporto annuale inteso a informare su quanto realizzato con il Family Audit. Tale rapporto verrà condiviso con il Personale di CLA nella bacheca digitale e con gli Stakeholder nel sito internet aziendale.

### [Piano strategico per la Parità di Genere](#)

Documento con cui l'Azienda dà evidenza di continuare ad attuare politiche e perseguire obiettivi nella prospettiva dell'inclusione e del genere.

Per una maggiore inclusione e valorizzazione professionale delle Donne, CLA ha scelto infatti di impegnarsi oggettivamente sul tema delle pari opportunità, anche con l'adozione e l'applicazione delle linee guida contenute nella prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022 "Linee guida sul Sistema di Gestione per la Parità di Genere", che prevede l'adozione di specifici KPI inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

### [Informativa in merito al trattamento dei dati personali](#)

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali, definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE"), contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

CLA ha adottato una specifica Informativa per:

- i Dipendenti, a cui è stata consegnata per la presa visione e sottoscrizione
- i Clienti/Fornitori, a cui via mail è stato comunicato il link di pubblicazione sul sito internet aziendale
- altri utenti, tramite la pubblicazione del link "Privacy Policy" sul sito internet aziendale

### [Modulo MD-ESG-02 "Segnalazioni"](#)

Il modulo è finalizzato a promuovere le comunicazioni dalle Parti Interessate verso l'Azienda, relativamente a qualsiasi aspetto aziendale.

È inoltre il modulo con cui i/le Dipendenti e i/le Collaboratori/Collaboratrici di CLA devono segnalare situazioni di illecito (fatti di corruzione e altri reati contro la Pubblica Amministrazione, altri reati considerati presupposto per l'applicazione della responsabilità amministrativa dell'ente ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, illeciti amministrativi) di cui sono venuti a conoscenza, oppure segnalazioni in merito alla parità di genere (molestie, discriminazioni, non inclusività, etc.).

CLA, coerentemente ai propri principi etici, riportati anche nel MOG 231, in base alla nuova disciplina del Whistleblowing introdotta dal D.Lgs. 231/2001 assicura:

- la tutela della riservatezza circa l'entità del/della segnalante (Legge 179/2017), che deve essere protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione. Nell'eventuale procedimento disciplinare che ne derivi, l'identità del/della segnalante non può essere rivelata senza il suo consenso, a meno che non sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato
- la tutela del/della Dipendente e dei terzi che forniscano qualsiasi tipo di segnalazione e/o informazione, astenendosi dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o discriminare

Entrambi i moduli possono essere fatti pervenire anche in via anonima.

Le segnalazioni possono essere avanzate sotto forma di dichiarazione verbale oppure, qualora formalizzate, consegnate a mano, introdotte in busta sigillata nella cassetta delle lettere collocata all'entrata della sede di CLA o inoltrate all'indirizzo di posta elettronica di uno dei seguenti soggetti:

- l'Organismo di Vigilanza 231 ([vigilanza\\_231@cla.tn.it](mailto:vigilanza_231@cla.tn.it)) per segnalazioni di grave entità (es. condotte illecite o possibili condotte illecite): in tal caso l'OdV è tenuto a riferire prontamente le segnalazioni al Presidente e al Direttore Generale che, entro al massimo una settimana dall'acquisizione, definiscono le azioni da intraprendere dandone comunicazione all'interessato, se noto, o esponendole in bacheca
- il Responsabile del Sistema ESG ([elisa.brichetti@cla.tn.it](mailto:elisa.brichetti@cla.tn.it)) o il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza e per la Responsabilità Sociale d'impresa ([massimo.rech@cla.tn.it](mailto:massimo.rech@cla.tn.it)): la Responsabile del Sistema ESG e il RSL/RLSA 8000 hanno facoltà di gestire autonomamente la risoluzione delle segnalazioni di lieve entità in base a quanto consentito dal proprio ruolo e a quanto previsto dal Sistema ESG
- Comitato guida ([comitato\\_guida@cla.tn.it](mailto:comitato_guida@cla.tn.it)) per quanto riguarda le segnalazioni in ambito di Parità di Genere

La segnalazione di denuncia non può, in alcun caso, essere consegnata in copia ad eventuali richiedenti.

#### Modulo [MD-SIC-02 "Rilevazione infortuni e mancati infortuni"](#)

Il/La Lavoratore/Lavoratrice e le Parti Interessate sono tenuti a segnalare i casi di "infortunio" o "mancato infortunio" compilando questo apposito modulo. CLA potrà in tal modo effettuare un'indagine complessiva con l'obiettivo di:

- individuare la carenza nel sistema di sicurezza (eventuale apertura di Azione Correttiva)
- evitare che simili eventi possano ripetersi
- capire dove e con quali misure è possibile migliorare la sicurezza

Qualora di lieve entità, la RSPP ha facoltà di gestire autonomamente la risoluzione delle rilevazioni, informando l'interessato delle azioni conseguentemente attuate. Qualora gravi, la RSPP è tenuta a riferire prontamente le rilevazioni pervenute al Direttore Generale che, entro al massimo una settimana dall'acquisizione, definisce le azioni da intraprendere dandone comunicazione all'interessato/a.

Le Azioni Correttive intraprese dal Direttore Generale per la gestione delle segnalazioni e delle rilevazioni di grave entità vengono descritte:

- nel [Database "Gestione e Monitoraggio OSS-NC-R-AC-AM"](#)
- all'apposito punto all'Ordine del Giorno del verbale di Riesame della Direzione, redatto annualmente

#### Dichiarazione Impegno Fornitore

La conformità agli standard di certificazione - Qualità, Ambiente, Sicurezza sul Lavoro, Responsabilità Sociale e Amministrativa d'impresa, Parità di Genere, Family Audit - prevede il coinvolgimento diretto della catena dei Fornitori.

Il Consorzio si impegna a servirsi di Fornitori in grado di offrire un prodotto/servizio capace di soddisfare i requisiti del Sistema ESG, ovvero di conformarsi agli standard di certificazione ed ai principi della Politica del Sistema ESG di CLA.

La comunicazione alla propria catena di Fornitori ha quindi l'obiettivo di:

- diffondere il rispetto dei principi della Politica del Sistema ESG di CLA e la conformità ai requisiti dei vari standard di certificazione
- instaurare un rapporto di collaborazione necessario per dimostrare e mantenere la conformità ai requisiti e il rispetto ai principi di cui sopra

Il coinvolgimento dei Fornitori prevede la compilazione online del format [MD-ESG-11 "Dichiarazione Impegno Fornitore"](#) da parte delle Cooperative socie e dei Fornitori critici. Il ritorno di tale Dichiarazione è condizione necessaria per l'affidamento di lavori/servizi e la conferma/stipula dei contratti di fornitura.

A cadenza biennale il Consorzio ripropone la compilazione del format alle Cooperative socie e ai Fornitori critici: questo al fine di mantenere elevato il loro grado di sensibilizzazione e di garantire nel tempo la conformità dell'intera filiera ai requisiti dei vari standard di certificazione.

#### Questionario CSA - Customer Analysis Satisfaction

Ogni tre anni CLA propone ai Clienti più importanti dell'Area Facility Management un questionario [MD-SER-01 "Questionario CSA Area Facility Management"](#) inteso a rilevare il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati. Il Responsabile del Sistema ESG ne raccoglie i risultati e, in caso di giudizi non soddisfacenti, provvede ad informare il Direttore Generale e all'apertura delle relative Non Conformità.

#### Questionario per la valutazione del clima aziendale

Ogni due anni CLA propone ai/alle propri/e Dipendenti il questionario anonimo [MD-PERS-05 "Questionario valutazione clima aziendale"](#), al fine di avere riscontro su aspetti che, qualora facessero emergere opinioni negative, la Direzione si impegnerà a valutare, approfondire, risolvere e condividere con gli interessati.

#### Questionario sulla Parità di Genere in Azienda

Ogni due anni CLA propone ai/alle propri/e Dipendenti il questionario anonimo [MD-PERS-06 "Questionario Parità di Genere"](#) per raccogliere le opinioni e le percezioni del Personale sul tema della parità di genere in Azienda.

Il Comitato Guida raccoglie i risultati e, successivamente analizza quanto emerso dagli stessi confrontandosi poi con la Direzione al fine di utilizzare le informazioni raccolte sia come fotografia della realtà aziendale, sia per identificare eventuali obiettivi di miglioramento e per sviluppare strategie mirate a promuovere un ambiente di lavoro più equo.

L'Azienda si impegna a comunicare puntualmente i progressi e le iniziative adottate in materia di parità di genere a tutti i livelli dell'Organizzazione.

<b>CLA</b>	<b>COMUNICAZIONE AZIENDALE</b>	PR-ESG-07 vers. 10 Pag. 12/13
------------	--------------------------------	-------------------------------------

#### 4.3 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Gli strumenti di comunicazione che CLA adotta per facilitare la condivisione e lo scambio di informazioni e di idee da e verso il suo interno ed esterno, finalizzate ad innescare possibili miglioramenti nella gestione aziendale e, al tempo stesso, ad accrescere il coinvolgimento delle Parti Interessate sono:

- rete internet
- posta elettronica
- portale aziendale
- bacheca digitale
- circolari interne ed esterne (in tal caso la comunicazione viene protocollata al fine di garantirne la rintracciabilità)
- incontri con il Personale o con altre Parti Interessate.

#### 5. MONITORAGGIO DEL PROCESSO

Caratteristica	Parametro/modalità di controllo
Attività informative rivolte al Personale di CLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nr. di incontri con il Personale di CLA</li> <li>▪ Nr. di comunicazioni trasmesse al Personale di CLA</li> <li>▪ Pubblicazioni sul sito intranet di CLA</li> </ul>
Attività informative rivolte alle Parti Interessate di CLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nr. di incontri con le Parti Interessate di CLA</li> <li>▪ Nr. di comunicazioni trasmesse alle Parti Interessate di CLA</li> <li>▪ Pubblicazioni sul sito internet di CLA</li> </ul>
Segnalazioni	Nr. di segnalazioni pervenute a CLA da parte del Personale o di Soggetti esterni all'Azienda
Rilevazione infortuni/mancati infortuni	Nr. di rilevazioni di infortuni/mancati infortuni pervenute a CLA da parte del Personale o di Soggetti esterni all'Azienda

#### 6. REGISTRAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Documento (Registrazione)	Responsabile archiviazione	Periodo minimo di conservazione
<a href="#">MD-ESG-02 "Segnalazioni"</a>	OdV 231 / Resp. del Sistema ESG <b>Comitato Guida</b>	5 anni dalla rilevazione
<a href="#">MD-SIC-02 "Rilevazione infortuni e mancati infortuni"</a>	RSPP	5 anni dalla rilevazione
<a href="#">MD-ESG-06 "Verbale incontro di team periodici"</a>	Responsabili di Area	5 anni dalla stesura

<b>CLA</b>	<b>COMUNICAZIONE AZIENDALE</b>	PR-ESG-07 vers. 10 Pag. 13/13
------------	--------------------------------	-------------------------------------

<a href="#">MD-SER-01 "Questionario CSA Area Facility Management"</a>	Resp. del Sistema ESG	5 anni dalla rilevazione
<a href="#">MD-PERS-05 "Questionario valutazione clima aziendale"</a>	Resp. del Sistema ESG	5 anni dalla rilevazione
<a href="#">MD-PERS-06 "Questionario Parità di genere"</a>	Comitato Guida / Resp. del Sistema ESG	5 anni dalla rilevazione
<a href="#">MD-ESG-11 "Dichiarazione Impegno Fornitore"</a>	Resp. del Sistema ESG	Per tutta la durata del contratto con il Fornitore
<a href="#">Database "Gestione e Monitoraggio OSS-NC-R-AC-AM"</a> per la registrazione, gestione e monitoraggio di Non Conformità / Reclami e Azioni Correttive	Resp. del Sistema ESG	5 anni dalla rilevazione