



**L'AZIENDA / THE COMPANY**  
**CETOLA S.p.A.**

**Partita Iva 03892770714**  
**Sede Legale / Operativa**  
**Via Taranto, 37**  
**71038 Pietramontecorvino**  
**FOGGIA**  
**Italy**

**HA OTTENUTO LA CERTIFICAZIONE**  
*IT IS CERTIFIED*

**SA 8000:2014**

**PER IL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE PER LA PROTEZIONE DEI DIRITTI DEI LAVORATORI**  
*FOR YOUR OWN MANAGEMENT SYSTEM FOR THE PROTECTION OF WORKER RIGHTS*

**PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES FIELDS**

**Costruzione e ristrutturazione di edifici civili. Manutenzione di beni immobili sottoposti a tutela. Installazione di impianti tecnologici (elettrici, idrico-sanitari e termici). Installazione e manutenzione di impianti di pubblica illuminazione. Esecuzione di opere stradali, di opere a verde e arredo urbano e di opere di consolidamento contro il dissesto idrogeologico e relativa messa in sicurezza. Esecuzione di opere fluviali, di difesa, di sistemazione idraulica e di bonifica, esecuzione di acquedotti e opere di irrigazione. Esecuzione di opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale.**

*construction and renovation of civil buildings. Maintenance of immovable property subject to protection. Installation of technological systems (electrical, water-sanitary and thermal). Installation and maintenance of public lighting systems. Execution of road works, green works and street furniture and consolidation works against hydrogeological instability and related safety measures. Execution of fluvial, defence, hydraulic and reclamation works, execution of aqueducts and irrigation works. Execution of works and plants for reclamation and environmental protection.*

**Direttore Tecnico**  
**Giovanni Zanvettor**

  
**SI Cert S.a.g.l.**  
**Via Kennedy, 35 – 84044 Albano Laziale (SA) – Italy**



**NUMERO CERTIFICATO**  
**022E-CET-S**

**Prima Emissione:** Rev. 00 28.06.2022  
*First issue*  
**Rilasciato da:** SI CERT S.a.g.l.  
*Issued by:*  
**Emissione Corrente:** Rev. 07 20.06.2025  
*Current issue*  
**Scadenza Ciclo:** 27.06.2028  
*Expiration cycle*

**Il mancato rispetto dei requisiti contrattuali dell'Ente può rendere il presente Certificato privo di validità.**

*Non-compliance with contractual requirements may render this Certificate invalid.*

Per avere informazioni certe sulla validità del certificato, vi chiediamo di inviare richiesta all'indirizzo [comitatocertificazione@sicert.ch](mailto:comitatocertificazione@sicert.ch).  
*To have certain information on the validity of the certificate, we ask you to send a request to the address to [comitatocertificazione@sicert.ch](mailto:comitatocertificazione@sicert.ch).*



	<b>POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	Mod_PLE
		Rev. 01
		pag. 1 di 1

La Direzione della **CETOLA SPA**, tramite l'approvazione del Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, delle Procedure, ha individuato le risorse e le relative modalità per l'attuazione, l'applicazione ed il mantenimento del Sistema, assegnando i mezzi adeguati allo scopo.

La responsabilità per tutte le attività svolte al fine di assicurare il perfetto svolgimento dell'applicazione ed attuazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale sono proprie della Direzione in collaborazione con il **Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale**.

La Direzione della **CETOLA SPA** identifica una serie di attività al fine di garantire che i propri servizi siano erogati:

- nel rispetto dei lavoratori;
- senza impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato;
- in osservanza della legislazione in materia di condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro;
- nell'osservanza della normativa in materia di orario di lavoro e di remunerazione del lavoro;
- in coerenza con i criteri relativi alla libertà di associazione;
- in situazioni di assenza di pratiche discriminatorie, coercitive o violente.

Per raggiungere tale obiettivo la Direzione ha definito una **POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE** impegnandosi a:

- non impiegare, né favorire il ricorso al lavoro infantile e al lavoro obbligato.
- Provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti senza discriminazione alcuna.
- Assicurare sempre un ambiente di lavoro sicuro e salubre.
- Assicurare che il proprio sistema di gestione dell'orario di lavoro, delle procedure disciplinari e delle retribuzioni sia coerente con la legislazione, con i contratti di lavoro in essere, con gli accordi sindacali e con gli standard di settore.
- Assicurare la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva.
- Tendere al miglioramento continuo del sistema di gestione della Responsabilità Sociale ed al rispetto delle leggi nazionali, delle altre vigenti e degli strumenti internazionali elencati nella norma SA 8000.

L'impegno assunto dalla **CETOLA SPA** coinvolge non solo i dipendenti e collaboratori ma tutti gli stakeholders che interagiscono con la stessa e che hanno influenza sulla Responsabilità Sociale.

#### **Politica per ogni stakeholder:**

a) Politica per il cliente:

- consolidare nel tempo una partnership proficua e di soddisfazione per entrambe le parti, basata sulla competenza e sul rapporto umano;

b) Politica per i dipendenti e collaboratori:

- impegnarsi per ottenere buone performance garantendo continuità alla Società **CETOLA SPA** e lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori;

- garantire il rispetto delle norme sul rapporto di lavoro;

- contribuire, in maniera sinergica con i dipendenti, all'affermarsi di un clima di lavoro positivo, aperto, dinamico e trasparente;

c) Politica per i fornitori, privati ed aziende:

- garantire il rispetto degli accordi, incentivando un modello di lavoro fondata sulla Partnership;

d) Politica per le banche e gli istituti di credito:

- tutelare il rapporto di fiducia venutosi a creare nel tempo, provvedendo a fornire le informazioni al sistema bancario con tempestività e massima trasparenza;

e) Politica per la comunità:

- partecipare alla crescita socio-culturale del territorio, privilegiando l'adesione ad interventi e progetti di natura locale;

I mezzi impiegati per il raggiungimento degli obiettivi sono:

- ✓ L'adozione di sistemi di pianificazione e monitoraggio delle attività aziendali al fine di evitare l'insorgere di non conformità;
- ✓ Il rispetto della legislazione e degli accordi applicabili;
- ✓ Selezione dei propri stakeholders affinché assicurino il rispetto dei principi di responsabilità sociale.

Infine, al fine di definire e Informarvi per come effettuare eventuali Reclami circa il rispetto dei principi dello standard SA 8000 applicato per l'organizzazione di **CETOLA SPA**, Vi informiamo che i recapiti a cui far riferimento sono i seguenti:

- **CETOLA SPA** - Via Taranto, 37- 71038 - PIETRAMONTECORVINO (FG) - Indirizzo mail: [info@cetolaspa.it](mailto:info@cetolaspa.it);
- **SI CERT** : Via Kennedy N° 35 - 84044 - ALBANELLA (SA); Tel. +39 800 98.38.73 - Indirizzo mail: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net);
- **SAAS** 220 east 23 Road Street, suite 605 NY 10010 USA; n. fax 2126841515 - Indirizzo mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

Pietramontecorvino (FG), 01/10/2025

Direzione  
**CETOLA S.p.A.**  
 Sede Legale: Via Taranto, 37  
 71038 Pietramontecorvino (FG)  
 P.IVA: 03892770714

	<b>Procedura del Sistema di Gestione della Resp. Sociale</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 1 di 5

## GESTIONE RECLAMI PER SA 8000

### Stato del documento

Elenco delle revisioni			Emesso	Verificato	Approvato
N° rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma RSE	Firma DIR	Firma DIR
00	10/01/2022	1° Emissione			
01	20/06/2023	Cambio sede legale			
02	01/10/2025	Modifica indirizzo Ente di Certificazione			

A cura di:



Sede Legale ed Amministrativa:  
Via Garibaldi, 13 - 73010 Surbo (LE)  
P.iva: 03739150757  
Tel.: +39 0832.364614  
Fax: +39 0832.367518  
info@harpomanagement.it – [www.harpomanagement.it](http://www.harpomanagement.it)

<b>CETOLA SPA</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 2 di 5

## INDICE

1.	Scopo .....	3
2.	Campo di applicazione .....	3
3.	Riferimenti Normativi .....	3
4.	Terminologia e abbreviazioni .....	3
5.	Modalità operative .....	3
	Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori .....	3
	Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate .....	3
	Garanzia di anonimato e non discriminazione .....	4
	Gestione della Segnalazione e/o Reclamo .....	4
	Risposta al reclamo .....	4
6.	Registrazioni .....	4
7.	Allegati .....	4

<b>CETOLA SPA</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 3 di 5

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di **CETOLA SPA** ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. Requisiti di responsabilità sociale - punto 9.
- MSGE Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

DIR	Direzione Generale
Resp. SA800	Responsabile Sistema Gestione SA8000
Rapp. Lav. SA8000	Rappresentante Lavoratori SA8000

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Segnalazioni e/o Reclami da Parte dei Lavoratori

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

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 (RLSA8000), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo Mod\_09.2 "Modulo Reclami" (firmato o in forma anonima).
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nel locale adibito a spogliatoio utilizzando Mod\_09.2 "Modulo Reclami" (firmato o in forma anonima).
- tramite account specifico - Whistleblowing (<https://cetolaspa.segnalazioni.net/>) che garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione sia da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 che del Responsabile SA8000.
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (SI Cert SAGL – Via Kennedy N° 35 - 84044 - Albanella (SA) - oppure per e-mail: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)).
- tramite l'Organismo di Accreditamento il SAAS 220 east 23 Road Street, suite 605 NY 10010 USA Indirizzo mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), n. fax 2126841515.

<b>CETOLA SPA</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 4 di 5

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

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

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 (RSGE) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo Mod\_09.2 "*Modulo Reclami*" a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a **CETOLA SPA** - Via Taranto, 37 - 71038 - Pietramontecorvino (FG);
- tramite account specifico - Whistleblowing (<https://cetolaspa.segnalazioni.net/>) che garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione sia da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 che del Responsabile SA8000.
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (SI Cert SAGL – Via Kennedy N° 35 - 84044 - Albanella (SA) - oppure per e-mail: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)).
- tramite l'Organismo di Accreditamento il SAAS 220 east 23 Road Street, suite 605 NY 10010 USA Indirizzo mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), n. fax 2126841515.

### 5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

**CETOLA SPA**, una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### 5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

**CETOLA SPA** si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non.

Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (RSGE) che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, **CETOLA SPA**, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

**CETOLA SPA** garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

<b>CETOLA SPA</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 5 di 5

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

#### 5.5 Risposta al reclamo

**CETOLA SPA** si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

**CETOLA SPA** si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato *deciso* ed *attuato* per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

## 6 REGISTRAZIONI

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a **CETOLA SPA** sono registrati in un apposito *registro* il Mod\_09.1 "*Elenco dei Reclami*" dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000. Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

Le modalità ed i tempi di archiviazione dei documenti cui fa riferimento la presente procedura, sono riportati nel modulo Mod\_01.1\_ "*Elenco documenti in Vigore*".

## 6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

<b>PRO_09</b>	Gestione Reclami per SA 8000
<b>Mod_09.1</b>	Elenco dei Reclami
<b>Mod_09.2</b>	Modulo Reclami
<b>Mod_01.1</b>	Elenco Documenti in Vigore
<b>Mod_ON</b>	Organigramma Nominativo
<b>Mod_MP</b>	Mansionario e Profili Professionali
<b>PRO_01</b>	Gestione della Documentazione e delle Registrazioni
<b>PRO_04</b>	Gestione degli Acquisti e Qualifica dei Fornitori
<b>PRO_06</b>	Gestione delle Risorse Umane
<b>Cartella</b>	Non Conformità e Audit
<b>MSGE</b>	Manuale del Sistema di Gestione Etico