

## SISTEMA INTEGRATO QUALITA', RESPONSABILITA' SOCIALE E SICUREZZA SUL LAVORO

### 1. INTRODUZIONE

L'obiettivo di questa sezione del sito consiste nel fornire a tutte le parti interessate le informazioni maggiormente significative, relativamente al Sistema Integrato di gestione Qualità, Responsabilità Sociale e Sicurezza sul Lavoro che il Consorzio ZAI implementa in base alla norma ISO 9001:2015, SA 8000:2014 e BS OHSAS 18001:2007.

In considerazione della nuova edizione 2015 della norma IS 9001, ha provveduto ad aggiornare il proprio sistema di qualità adeguando le procedure di sistema ed il Manuale di Qualità e Sicurezza sul lavoro (MQS) e ha redatto un documento di Valutazione dei Rischi ISO 9001 con relativo schema di dettaglio.

Ad agosto 2018 da parte di Dasa-Rägister è stata confermata la conformità alla certificazione IEC 60839-11-1:2013 (Alarm and electronic security systems) in classe 3 (su 4) della gestione controllo accessi al Centro Spedizionieri dell'Interporto. Tale servizio, attivo da maggio 2012 e gestito tramite Quadrante Servizi srl, consiste nella gestione automatizzata del varco accessi tecnologico del Centro Spedizionieri dell'Interporto di Verona attraverso un sistema di tipo autostradale.

### 2. POLITICA INTEGRATA DELLA QUALITA' E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Consorzio ZAI si impegna ad applicare la Politica Integrata della Qualità e Sicurezza sul lavoro di seguito definita ed a formalizzare il proprio impegno a perseguire la soddisfazione del cliente, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

I principi di riferimento della propria Politica consistono in:

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate: Consorzio ZAI si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti: del mercato di riferimento; del paese in cui opera adempiendo a leggi e regolamenti; di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici.

Approccio per processi: Consorzio ZAI identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. I processi sono gestiti in modo che siano univoci: gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi; le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

Leadership: Consorzio ZAI si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema Gestione Integrato, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. Comunica l'importanza del Sistema Gestione Integrato e coinvolge attivamente tutte le parti interessate.

Valutazione dei rischi e delle opportunità: Consorzio ZAI pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per: valutare e trattare rischi associati ai processi; sfruttare e rinforzare le opportunità identificate. Promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder: Consorzio ZAI è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario; promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Altro obiettivo di fondamentale importanza consiste nel mettere in atto e mantenere un Sistema di Gestione Aziendale secondo i requisiti della norma BS OHSAS 18001:2007 e a tale scopo si prefigge di:

fare comprendere l'impegno in tema di Salute e Sicurezza dei Lavoratori (prevenzione delle lesioni e delle malattie)

soddisfare i requisiti della norma, puntando al miglioramento continuo ed alla prevenzione;

prevedere la definizione di specifici obiettivi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, soggetti a misurazione e riesame periodico al fine di assicurarne la continua adeguatezza per l'organizzazione.

La Politica viene diffusa a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione e inoltre viene:

- esposta all'interno dei locali per permetterne la visione anche ai visitatori;
- resa visibile in rete attraverso il sistema informatico;
- illustrata durante incontri/addestramenti per garantirne la completa comprensione.

Miglioramento: Consorzio ZAI si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio Sistema Gestione Integrato adeguandolo alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il Riesame della Direzione sono gli strumenti che vengono messi in atto per migliorarsi costantemente.

L'adozione del Sistema di Gestione Integrato della Qualità e la Sicurezza sul Lavoro è una decisione strategica di Consorzio ZAI ed è un impegno ad utilizzare e migliorarne con continuità l'efficacia.

Dara, 08/05/2018

IL DATORE DI LAVORO DL  
(Presidente pro-tempore per conto del Consiglio Direttivo)

### 3. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

Il CONSORZIO ZAI svolge, inoltre, un'attività istituzionale di tipo promozionale, volta a sollecitare nuovi insediamenti plurisettoriali per uno sviluppo integrato tra i vari settori nel rispetto delle naturali vocazioni del tessuto produttivo.

A tal fine Consorzio ZAI si impegna ad aderire ed a conformarsi:

- a tutti i requisiti della norma di riferimento SA8000:2014;
- alle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO);
- alla Convenzione delle Nazioni Unite dei Diritti del Bambino e alla Dichiarazione Universale dei diritti umani;
- a tutte le Leggi Nazionali ed Internazionali in materia, ivi inclusi il D. Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, relativo alla sicurezza sul posto di lavoro e il D.Lgs. 196/03 in materia di riservatezza e trattamento dei dati personali;
- alle norme di comportamento definite all'interno del proprio Codice di Comportamento.

CONSORZIO ZAI considera:

- i propri dipendenti come una risorsa strategica, garantendone il rispetto dei diritti e promuovendone la crescita professionale e personale;
- i propri fornitori come partner per lo sviluppo della Responsabilità Sociale, instaurando rapporti di trasparenza e collaborazione reciproca finalizzati a garantire l'eticità di tutta la catena di fornitura;
- i propri clienti come elemento fondamentale del proprio successo, garantendo un servizio che riflette il comportamento etico dell'ente;
- la società, come strumento per promuovere alla crescita ed allo sviluppo economico e sociale della comunità.

Con il presente documento CONSORZIO ZAI si impegna al perseguimento dei seguenti macro-obiettivi:

- **Lavoro infantile:** non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro minorile;
- **Lavoro obbligato:** non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro obbligato;
- **Salute e Sicurezza:** garantire a tutti i soci e lavoratori un ambiente e condizioni di lavoro sicuri e salubri;
- **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** rispettare il diritto dei lavoratori di aderire e formare sindacati e di contrattare collettivamente con l'azienda;
- **Discriminazione:** non attuare o dare sostegno ad alcun tipo di discriminazione;
- **Procedure disciplinari:** trattare tutto il personale con dignità e rispetto;
- **Orario di lavoro:** garantire orari di lavoro conformi con le normative e gli accordi nazionali e coordinarsi con i dipendenti per l'effettuazione dello straordinario e delle ferie;
- **Remunerazione:** vietare qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto ad un salario congruo con la mansione espletata e con gli accordi e le leggi nazionali.

A tal fine assicura:

- il costante monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, definendo, nell'ambito delle riunioni del Social Performance Team, obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento;
  - la messa a disposizione di tutte le risorse necessarie, umane e non, compatibilmente con i budget di spesa e la struttura aziendale al fine di migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;
  - la documentazione, l'implementazione, la conservazione e l'efficace comunicazione a tutto il personale dei principi alla base del proprio sistema di gestione per la Responsabilità Sociale e dei risultati conseguiti;
  - una costante ed adeguata informazione alle parti interessate sui risultati del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.
- Al Social Performance Team è affidata la responsabilità e l'autorità per la gestione del Sistema e la verifica della sua applicazione da parte di tutte le altre funzioni interessate. Egli deve contribuire e promuovere lo sviluppo del Sistema e documentare l'organizzazione aziendale. Deve inoltre renderla nota a tutte le funzioni e le persone che, con il loro operato, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Tutto il personale deve:

- adoperarsi al rispetto delle procedure aziendali e del codice di comportamento;
- attenersi a tutte le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza previste;
- agire in spirito di collaborazione con i propri colleghi e con l'ente;
- impegnarsi al miglioramento continuo in tutti i settori aziendali.

CONSORZIO ZAI assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli, riesaminata periodicamente per accertarne la continua idoneità, e resa disponibile al personale e agli amministratori mediante la sua affissione in bacheca, oltre ad essere pubblicata sul sito web istituzionale.

Di seguito si riportano i riferimenti del CISE (organismo di certificazione), del SAI (ente che ha elaborato lo standard) e del SAAS (ente di accreditamento degli organismi di certificazione in ambito SA8000):

**CISE (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico)** - C.so della Repubblica, 5 – 47121 Forlì (FC)

Tel. +39 0543 38214 – Fax +39 0543 38219 - email: [info@lavoroetico.it](mailto:info@lavoroetico.it)

**SAI (Social Accountability International)** - 15 West 44<sup>th</sup> Street – New York NY 10036

Tel. (212) 684 1414 – Fax (212) 684 1515 – email: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

**SAAS (Social Accountability Accreditation Services)** - 15 West 44<sup>th</sup> Street, 6th Floor, New York NY10036

Tel (212) 684 1414 Fax (212) 684 1515 – email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

Data, 08/06/2017

IL DIRETTORE

## **4. INFORMAZIONI E NEWS**

### **4.1. APPROVAZIONE DEL SISTEMA DA PARTE DELLA DIREZIONE**

Il Direttore del CONSORZIO ZAI approva, nei modi e stabiliti, la revisione dei documenti del Sistema Integrato della Qualità, Responsabilità Sociale e Sicurezza sul lavoro.

Da tale data tutta la struttura è impegnata nell'implementazione e nel miglioramento del sistema.

### **4.2 RIUNIONE DI RIESAME DELLA DIREZIONE**

Il giorno 19 novembre 2018 si è tenuta la Riunione di Riesame della Direzione del Sistema Integrato Qualità, Responsabilità Sociale e Sicurezza sul Lavoro.

#### **A) POLITICA ED OBIETTIVI DELLA QUALITA' E SICUREZZA SUL LAVORO E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE**

I documenti di Politica rappresentano uno strumento utile anche ai fini dello svolgimento e dell'organizzazione dell'attività interna del CONSORZIO ZAI, che risulta avere un miglioramento continuo a tutti i livelli.

I più significativi obiettivi specifici per la qualità e la responsabilità sociale consistono nell'implementare e migliorare il Sistema Qualità e Responsabilità Sociale, con particolare attenzione alla formazione del personale, alla verifica ed al monitoraggio dei fornitori, alla raccolta dei dati per il Bilancio Sociale.

#### **B) RISULTATI AUDIT ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E CONSEGUENZE**

Dalla visita ispettiva di conformità novità conseguenti alla norma UNI EN ISO 9001:2015 avvenuta a luglio 2018 sono scaturite 5 raccomandazioni in seguito alle quali sono state intraprese azioni correttive che si sono rivelate efficaci e con risultati positivi.

#### **C) RISULTATI AUDIT INTERNI**

Sono stati svolti gli audit interni presso tutti i settori aziendali nel mese di novembre 2018.

I risultati degli audit sono soddisfacenti, non sono state rilevate non conformità e vi è un continuo coinvolgimento e partecipazione della struttura aziendale all'attività di implementazione del Sistema Integrato di Gestione.

#### **D) VALUTAZIONE FORNITORI E CONTROLLO PRESTAZIONI**

I fornitori aziendali sono correttamente qualificati in conformità al Sistema Integrato di Gestione. Fino ad oggi sono 362 i fornitori inseriti nella "Lista fornitori qualificati 2018".

Si prosegue fattivamente nell'attività di sensibilizzazione dei fornitori sui requisiti e sulle problematiche connesse allo Standard sulla responsabilità sociale, effettuando audit presso di loro come da Piano approvato ed evidenziandone i risultati.

#### **E) NON CONFORMITA' EVIDENZIATE E RECLAMI**

Non sono state rilevate non conformità ulteriori.

Non sono stati registrati reclami/segnalazioni da parte di clienti e parti interessate su tematiche connesse alla qualità ed alla responsabilità sociale.

Non sono stati registrati reclami/segnalazioni da parte del personale su tematiche connesse alla responsabilità sociale.

Il clima aziendale risulta essere tranquillo ed impegnato.

#### **F) ASPETTI SPECIFICI DEL SISTEMA**

Il sistema integrato qualità, responsabilità sociale e sicurezza sul lavoro nella sua documentazione (Manuali e Procedure) è stato aggiornato per l'adeguamento alla norma ISO 9001:2015 in linea con l'attività consortile, apportando le necessarie modifiche e miglioramenti.

E' stato redatto un documento di Valutazione dei Rischi ISO 9001 con relativo schema di dettaglio.

### 4.3. PIANO DI FORMAZIONE

E' necessario proseguire nell'implementare e rinnovare l'attività di formazione del personale, considerata la sua importanza per l'azienda e per la sua attività. Il "piano di formazione" aziendale per il 2018 è sistematicamente integrato con gli ulteriori corsi non programmabili cui i dipendenti intendono partecipare nel corso dell'anno.

Nel 2017 i dipendenti hanno partecipato ad attività formative e/o di aggiornamento per un totale di 285,5 ore per una spesa complessiva di Euro 8.408,78.

Fino ad oggi le azioni formative sviluppate si possono definire apprezzabili, soddisfano esigenze aziendali e bisogni dei clienti e si possono considerare in linea con le decisioni strategiche dell'azienda.

### 5. INDICATORI DEL SISTEMA

In questa sezione vengono presentati alcuni indicatori statistici che testimoniano l'efficacia e la vitalità del Sistema Integrato Qualità, Responsabilità Sociale e Sicurezza sul lavoro:

Indice	Unità di misura	2016	2017	2018
Formazione sulla responsabilità sociale	Ore/uomo	4 <sup>1</sup>	4 <sup>1</sup>	4 <sup>1</sup>
Non conformità rilevate	Numero non conformità	0	0	0
Azioni correttive e preventive implementate	Numero azioni correttive e preventive	- <sup>1</sup>	- <sup>1</sup>	- <sup>1</sup>
Fornitori qualificati	Numero fornitori	326 <sup>1</sup>	354 <sup>1</sup>	362 <sup>1</sup>

(1) Budget