

## 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.

A luglio 2017 si è ottenuta da parte di Dasa-Rägister 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 14 giugno 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 alla norma BS OHSAS 18001:2007 avvenuta a novembre 2017 è scaturita 1 raccomandazione in seguito alla quale sono state intraprese delle azioni che si sono rivelate efficaci.

Come si ricava anche dalla documentazione del Sistema Integrato di Gestione, la visita ispettiva di conformità allo Standard SA 8000:2014 avvenuta a maggio 2018 ha fatto scaturire 2 raccomandazioni per cui sono state intraprese azioni che si sono rivelate efficaci e con risultati positivi.

Si procede pertanto con una gestione integrata e certificata dell'attività svolta dall'ente consortile nell'ottica del miglioramento continuo e delle novità conseguenti alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

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

Sono stati svolti gli audit interni presso tutti i settori aziendali nel mese di giugno 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