

## ESTRATTO DEL BILANCIO SA8000 2021

### 1. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA E ANALISI DEL CONTESTO

Da oltre 30 anni QUID INFORMATICA progetta e realizza soluzioni in ambito ICT (Information & Communication Technology) curandone ogni aspetto, dall'analisi dei processi alla definizione dell'architettura per la realizzazione operativa.

QUID INFORMATICA è formata da personale con competenze a 360 gradi nel settore delle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni: un team selezionato e determinato, in grado di gestire ogni singolo aspetto del processo fino al raggiungimento degli obiettivi concordati con il cliente. Integrando le conoscenze specialistiche dei propri professionisti, QUID INFORMATICA è in grado di dar vita a progetti di successo, offrendo una completa gamma di servizi, dalla progettazione e sviluppo fino alla consulenza e assistenza al cliente, dai servizi ASP e di Data housing ai servizi di Help desk e Service desk.

La mission di QUID INFORMATICA è affiancare i clienti nell'analisi e nella progettazione delle soluzioni informatiche e di servizio tecnologico per il miglioramento dei processi e gli obiettivi di business aziendali: l'efficienza nel dare vita a progetti ICT anche di notevole complessità si traduce per il cliente in tempi contenuti per il raggiungimento dei risultati. In questo modo QUID INFORMATICA può agevolare la reattività delle imprese, consentendo loro di adeguare prontamente il modello di business adottato alle innovazioni tecnologiche e agli scenari di mercato.

QUID INFORMATICA definisce gli obiettivi con il cliente e instaura rapporti di collaborazione e partnership di lunga durata, confermati dai successi raggiunti assieme. La capacità di analisi strategica e l'esperienza maturata da QUID INFORMATICA nella gestione di progetti complessi si integrano in una metodologia di lavoro che diventa per il cliente la "garanzia QUID": validità tecnologica degli strumenti costruiti e conseguimento degli obiettivi. La condivisione della responsabilità, la definizione di preventivi chiari ed esaustivi e il rapporto di solida partnership con il cliente consentono la definizione precisa del contenuto e dei tempi del progetto consentendo di apportare valore reale all'azienda. La trasparenza nei rapporti e nelle procedure e l'efficienza nel dare vita a progetti ICT, sono le costanti del metodo di lavoro QUID.

L'informatizzazione di base dei processi aziendali è da tempo compiuta: oggi le aziende necessitano di strumenti informatici e di comunicazione finalizzati a mantenere una posizione competitiva sul mercato. I sistemi informatici, un tempo principalmente strumenti di ausilio dei processi operativi, hanno oggi un ruolo cruciale anche nel marketing aziendale, nella gestione economica e finanziaria, nella gestione del rapporto con i Clienti. Il ruolo delle ICT è quindi strategico perché la competizione tra aziende coinvolge sempre di più i modelli di business e la qualità delle comunicazioni.

QUID INFORMATICA ha pertanto scelto di adottare un Sistema di Gestione di Qualità, Responsabilità Sociale e Responsabilità Amministrativa conforme alle norme UNI EN ISO9001, SA8000 e D.Lgs 231/01, prevedendo fra i propri obiettivi generali:

- La soddisfazione del cliente, grazie ad una chiara identificazione delle esigenze e alla messa a punto di un servizio personalizzato, efficiente e controllato;

- Una gestione efficiente ed efficace dell'azienda, attraverso la continua e sistematica opera di pianificazione, azione e controllo della Direzione;
- L'impegno verso il miglioramento continuo dell'azienda e del sistema di gestione;
- Il rispetto dei requisiti degli standard ISO9001 ed SA8000 e di tutti gli elementi normativi in essi richiamati, nonché di ulteriori leggi applicabili o requisiti sottoscritti dall'azienda;
- Il confronto e il dialogo con i propri stakeholder, in un'ottica di gestione etica del lavoro.

## **STAKEHOLDER**

In questo contesto QUID INFORMATICA individua come principali stakeholder:

- Personale interno e altri collaboratori;
- Fornitori di beni e servizi;
- Committenti e clienti;
- Utenti finali dei servizi erogati;
- Organizzazioni sindacali;
- Organizzazioni di categoria;
- Enti pubblici preposti al controllo dell'organizzazione (es. ASL, Ispettorato del Lavoro, etc.).

## 2. SISTEMA DI GESTIONE E SOCIAL PERFORMANCE TEAM

QUID INFORMATICA ha riportato le modalità di gestione di quanto concerne la responsabilità sociale nelle Procedura SA8000 ad oggi in Rev.02 del 2021, che risulta aggiornata e adeguata alle necessità aziendali.

QUID INFORMATICA ha inoltre nominato un Social Performance Team (SPT) responsabile dell'attuazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, dalla realizzazione della valutazione dei rischi e della verifica della conformità alla norma di riferimento.

Le responsabilità e le modalità di azione del Social Performance Team sono descritte in dettaglio nella relativa procedura del Sistema di Gestione.

Il SPT si riunisce almeno due volte all'anno, in occasione della redazione del Bilancio SA8000 e della riunione annuale sulla sicurezza e, data la particolare organizzazione delle attività aziendali su tutto il territorio nazionale, si mantiene costantemente in contatto attraverso scambi di email, video call, telefonate e altri strumenti di condivisione di file e informazioni.

Per quanto riguarda il dettaglio dell'attribuzione dei ruoli ai singoli membri, il Team ha stabilito quanto segue:

Attività	Incaricati Principali
Raccogliere informazioni dagli stakeholder e coinvolgerli nelle attività di monitoraggio delle performance SA8000	RLS SA8000
Collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità rispetto allo Standard SA8000	Tutto il Team
Facilitare e promuovere la conduzione di Audit Interni periodici e predisporre i relativi Rapporti per la Direzione	Consulente
Realizzare l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi	Tutto il Team
Formalizzare l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi	Consulente
Attuare i monitoraggi	Tutto il Team
Mantenere aggiornate le registrazioni relative alle performance e alle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate	Consulente
Organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto e identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard	Direzione

Il dettaglio dell'impegno richiesto al Team per le singole attività in termini di tempo è ancora in fase di valutazione, comunque sia, sulla base di quanto emerso fino ad oggi, il tempo impiegato per attività che riguardano esclusivamente la SA8000 è quantificabile in poche ore al mese per le risorse interne e rientra nel normale orario di lavoro di membri del Team.

### 3. STATO DELL'ARTE RISPETTO AI REQUISITI DELLA NORMA

Si riporta di seguito un'analisi sintetica dello stato dell'arte dell'organizzazione rispetto ai singoli requisiti della norma.

REQUISITO	STATO DELL'ARTE
Lavoro Infantile	QUID non utilizza lavoro infantile.
Lavoro Forzato o Obbligato	QUID non fa ricorso a lavoro forzato o obbligato e non richiede al proprio personale cauzioni in denaro o documenti in originale. Non sono presenti sistemi di videosorveglianza interni alle sedi per il controllo del personale.
Salute e Sicurezza	QUID rispetta tutti i requisiti in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro richiesti dalla normativa italiana, in particolare il D.lgs. 81/08 e s.m.i. e l'accordo Stato Regioni del 21 Dicembre 2011 relativo alla formazione del personale. La sede e le unità locali sono oggetto di sopralluoghi periodici di RSPP e Medico Competente. Nel corso dell'ultimo anno è stata pianificata la formazione in scadenza e sono state condotte le visite previste per la sorveglianza sanitaria, nonostante le difficoltà legate al COVID-19. Si è verificato un solo infortunio in itinere e non sono stati registrati nearmiss. Non sono state denunciate malattie professionali e non si sono mai verificati incendi o altri incidenti rilevanti.
Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva	QUID rispetta il diritto del personale all'associazione e alla contrattazione collettiva. L'organizzazione ha aderito al contratto collettivo nazionale del Commercio
Discriminazione	QUID non pratica e non tollera al proprio interno alcun tipo di discriminazione. In particolare a oggi l'organico è costituito al 34% da donne e conta alcuni dipendenti di origine o nazionalità non italiana.
Pratiche Disciplinari	QUID adotta esclusivamente i procedimenti disciplinari ammessi dal contratto collettivo nazionale.
Orario di Lavoro	L'orario di lavoro è generalmente articolato su 8h/gg per 5gg/settimana, per un totale di 40h settimanali.
Retribuzione	QUID rispetta i livelli retributivi del contratto collettivo nazionale applicato e la maggior parte del personale ha livelli salariali superiori ai minimi. Il personale NON assunto con un contratto a tempo indeterminato è una minima percentuale rispetto al complessivo dell'organico.

<p>Sistema di Gestione</p>	<p>QUID ha emesso la Procedura SA8000, ad oggi in Ed.02 del 2021, che riporta le modalità operative adottate per mantenere la conformità dell'organizzazione rispetto ai requisiti SA8000: le attività, i controlli ed i monitoraggi ivi riportati risultato adeguati alle necessità di QUID.</p> <p>La Politica risulta adeguata alle necessità dell'organizzazione.</p> <p>QUID ha nominato un SPT e ha attuato un Sistema di Gestione conforme al requisito 9 della SA8000:2014 che include la realizzazione dell'analisi dei rischi e dei monitoraggi, la gestione di reclami, NC ed azioni, la formazione del personale e la gestione dei fornitori.</p> <p>La comunicazione verso l'interno e verso l'esterno è garantita anche dalla pubblicazione di numerosi documenti sul sito internet e sul server aziendale.</p> <p>Nel corso dell'ultimo anno non sono pervenuti reclami o comunicazioni di non conformità relativamente ai requisiti SA8000.</p>
<p>Stakeholder</p>	<p>QUID ha provveduto ad individuare i propri stakeholder nel presente Bilancio.</p> <p>La comunicazione con le parti interessate avviene ad esempio attraverso i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione di documenti su internet: Bilancio SA8000, Politica e contatti, etc.;</li> <li>- Pubblicazione documenti sul server aziendale: Procedura SA8000, Bilancio, Politica, Informativa interna, etc.;</li> <li>- Diffusione dei principi SA8000 e delle performance richieste ai fornitori attraverso la pubblicazione dell'Informativa Fornitori, le specifiche clausole dei contratti, etc.</li> </ul>

#### 4. ANALISI DEI RISCHI

Il Social Performance Team di QUID effettua periodicamente l'analisi del contesto e la valutazione dei rischi per identificare e attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità alla norma di riferimento.

Queste attività sono riportate nell'allegata **Valutazione dei rischi**, verificata nel suo stato di aggiornamento almeno annualmente, contestualmente alla redazione del presente Bilancio.

Sulla base dell'analisi condotta, il Social Performance Team definisce le azioni (incluse le eventuali attività formative) necessarie ad affrontare i pericoli e i rischi individuati, assegnando a ciascuno un ordine di priorità in base alla gravità o all'urgenza, come riportato nel **Piano di Miglioramento** del file **Valutazione dei rischi** (la priorità/urgenza sono indicate dal valore numerico complessivo assegnato al rischio).

La valutazione dei rischi è stata condotta sulla base dei seguenti elementi:

- L'analisi della conformità alla normativa cogente o ad altra normativa comunque applicabile o sottoscritta;
- Le performance SA8000 in termini di indicatori;
- Le informazioni di ritorno dal personale e dagli altri stakeholder;
- Gli esiti degli Audit di I e III parte;
- I risultati delle indagini del Sistema di Prevenzione e Protezione per salute e sicurezza sui luoghi di lavoro condotte da RSPP, MC o RLS;
- Lo stato e l'andamento di segnalazioni (NC, reclami, spunti di miglioramento interni ed esterni eventualmente ricevuti), azioni e precedenti Piani di Miglioramento;
- Il contesto in cui opera l'organizzazione a livello locale e nazionale;
- L'analisi dei trend del settore relativamente ai principi SA8000;
- Le indicazioni di esperti in materia (es. consulenti);
- Altre eventuali fonti di volta in volta prese in considerazione.

Dall'analisi emerge una situazione di sostanziale conformità alla norma: le aree critiche individuate sono limitate e comunque tenute sotto controllo attraverso le azioni di mantenimento o miglioramento indicate nel **Piano di Miglioramento**.