



SPECIFICA TECNICA

SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE



INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3.	DEFINIZIONI	4
4.	REQUISITI	5
4.1	SISTEMA DI GESTIONE	5
4.2	LAVORO E DIRITTI	5
4.3	AMBIENTE	6
4.4	LOTTA ALLA CORRUZIONE	6
4.5	CATENA DI FORNITURA	6
4.6	TUTELA DELLA SALUTE DEI QUADRI	7
4.7	RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI DEI QUADRI E DELLE AZIENDE	7
4.8	COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ	7

Il presente documento è stato realizzato con il contributo progettuale di
Dintec – Consorzio per l'innovazione tecnologica.



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

QuAS, ritenendo la Responsabilità Sociale un aspetto fondamentale per conseguire la soddisfazione degli iscritti e di tutte le parti interessate, ha deciso di implementare un Sistema di Responsabilità Sociale (SRS). Tale sistema si articola in 8 "Dimensioni", come riportato in figura 1:

FIGURA 1: RAPPRESENTAZIONE DELLE 8 DIMENSIONI DEL SRS DELLA QUAS



Con l'obiettivo di garantire un approccio teso al miglioramento continuo del SRS, QuAS:

1. ha definito la presente Specifica Tecnica (ST), che fissa i requisiti del SRS;
2. effettua la verifica, almeno una volta all'anno, dei requisiti della presente specifica attraverso un sistema di monitoraggio basato sulla attribuzione di un rating alle singole dimensioni del SRS;
3. riesamina con periodicità almeno annuale il SRS, al fine di garantire il miglioramento delle prestazioni in materia di responsabilità sociale;
4. sottopone a verifica di parte terza, con cadenza annuale, le proprie prestazioni in materia di responsabilità sociale attraverso una valutazione della conformità alla presente ST.



2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità-Requisiti.
- UNI ISO 26000 Guida alla responsabilità sociale.

3. DEFINIZIONI

- **Ambiente:** contesto naturale nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, le persone, lo spazio cosmico e le loro interrelazioni.
- **Attestato di Valutazione:** atto mediante il quale un Ente di Terza Parte Indipendente dichiara che la QuAS è conforme ai requisiti della presente Specifica Tecnica.
- **Catena di fornitura:** Sequenza completa di attività o di soggetti che forniscono prodotti o servizi all'organizzazione.
- **Cliente:** organizzazione, o singolo individuo della comunità in generale, che acquista proprietà, prodotti o servizi per fini commerciali, privati o pubblici.
- **Comportamento Etico:** comportamento conforme ai principi generalmente accettati di condotta corretta o buona, nel contesto di una data situazione, e coerente con le norme internazionali di comportamento.
- **Consumatore:** singolo individuo della comunità in generale, che acquista o utilizza proprietà, prodotti o servizi per fini privati.
- **Documentazione:** documenti prescrittivi e di registrazione in formato sia cartaceo che informatico.
- **Impatto:** cambiamento positivo o negativo sulla società, sull'economia o sull'ambiente, causato totalmente o parzialmente dalle decisioni e dalle attività di un'organizzazione, passate o presenti.
- **Governance:** sistema attraverso il quale un'organizzazione prende e attua decisioni per perseguire i suoi obiettivi.
- **Principio:** fondamenti per prendere decisioni o assumere comportamenti.
- **Rating:** sistema che permette di ottenere una valutazione competente ed indipendente, basata su una misurazione numerica in relazione ad alcuni criteri oggettivi.
- **Responsabilità sociale:** responsabilità da parte di un'organizzazione per gli impatti delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'ambiente, attraverso un comportamento etico e trasparente che:
 - contribuisce allo sviluppo sostenibile, inclusi la salute e il benessere della società,
 - tiene conto delle aspettative degli stakeholder,
 - è in conformità con la legge applicabile e coerente con le norme internazionali di comportamento,
 - è integrata in tutta l'organizzazione e messa in pratica nelle sue relazioni.
- **Specifica Tecnica:** documento che fornisce principi e requisiti concernenti determinate attività o i loro effetti.
- **Stakeholder:** individuo o gruppo che ha un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un'organizzazione.
- **Sviluppo sostenibile:** sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare i loro bisogni.



- **Trasparenza:** atteggiamento di apertura rispetto alle decisioni e alle attività che incidono sulla società, l'economia e l'ambiente, e volontà di comunicarle in maniera chiara, accurata, tempestiva, onesta e completa.
- **Uguaglianza di genere:** trattamento equo per donne e uomini.

4. REQUISITI

4.1 SISTEMA DI GESTIONE

4.1.1 QuAS adotta un efficace sistema di gestione della responsabilità sociale in accordo ai requisiti della presente ST. Tale sistema deve essere documentato, applicato, mantenuto attivo ed integrato al Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

4.1.2 QuAS designa un Rappresentante della Direzione che avrà l'autorità per garantire che il SRS venga istituito, attuato, periodicamente revisionato e mantenuto attivo in accordo alla presente ST.

4.1.3 QuAS definisce e documenta la politica del SRS che è formulata in modo tale da promuovere in tutta l'organizzazione l'impegno alla responsabilità sociale ed, in generale, al miglioramento continuo dell'efficacia del SRS, nonché l'importanza di ottemperare alle aspettative degli iscritti e degli altri stakeholder.

La politica è riesaminata con cadenza annuale, in sede di Riesame della Direzione, al fine di valutarne l'efficacia e la coerenza con le strategie e gli obiettivi definiti dall'Alta Direzione.

Il Rappresentante della Direzione assicura che la politica:

- sia diffusa a tutto il personale e alle parti interessate rilevanti attraverso riunioni, individuali e collettive, nonché mediante la comunicazione interna e la diffusione di informative e documenti;
- sia compresa e applicata all'interno della QuAS.

4.1.4 Il SRS è verificato almeno annualmente da personale competente ed indipendente rispetto ai requisiti della presente ST.

4.1.5 Il SRS è riesaminato con frequenza almeno annuale per valutare l'efficacia e individuare azioni per il suo miglioramento continuo.

4.2 LAVORO E DIRITTI

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente in materia di occupazione e di rapporti sul lavoro, e del CCNL, garantisce l'applicazione dei seguenti requisiti:

4.2.1 Promuove l'inserimento dei lavoratori/lavoratrici svantaggiati.

4.2.2 Promuove l'uguaglianza di genere.

4.2.3 Promuove presso i propri fornitori e stakeholder il non utilizzo di lavoro minorile, del lavoro forzato o obbligato.

4.2.4 Attiva canali di comunicazione con i dipendenti e le parti interessate, con riferimento alle attività centrali della vita lavorativa rendendoli edotti degli aspetti rilevanti (situazione economica, organizzativa, ecc.).



- 4.2.5 Garantisce il dialogo sociale, rispettando il diritto dei lavoratori di costituire o aderire a sindacati, di dialogare con il datore di lavoro per promuovere lo scambio di opinione.
- 4.2.6 Promuove la conciliazione tra vita lavorativa e vita privata dei dipendenti consentendo, laddove sussistano esigenze motivate, a tutti i lavoratori condizioni lavorative più favorevoli di quanto prevedono le disposizioni legali (ad esempio in riferimento all'orario di lavoro).
- 4.2.7 Promuove la salute e la sicurezza dei lavoratori attuando misure volte a prevenire lo stress da lavoro-correlato, il mobbing, il burn out e, in generale, a favorire il benessere organizzativo.
- 4.2.8 Promuove lo sviluppo delle competenze del personale, attraverso la formazione, favorendo azioni per incrementare le conoscenze e le competenze professionali, in relazione alle esigenze della Cassa.

4.3 AMBIENTE

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente in materia ambientale, garantisce l'applicazione dei seguenti requisiti:

- 4.3.1 Progetta e realizza i servizi, inclusa la selezione dei fornitori per l'acquisto di beni e servizi, tenendo in considerazione gli aspetti ambientali e del consumo di energia e risorse naturali.
- 4.3.2 Promuove e garantisce l'adozione di un sistema di monitoraggio degli impatti e dei servizi erogati, anche tenendo in considerazione gli aspetti ambientali e del consumo di energia e risorse naturali.

4.4 LOTTA ALLA CORRUZIONE

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente:

- 4.4.1 Promuove l'adozione di sistemi di controllo della gestione che scoraggino la corruzione, e l'utilizzo di pratiche di contabilità economico-finanziaria e fiscale che evitino l'istituzione di una contabilità occulta o la creazione di documenti che non registrino correttamente e onestamente le transazioni di riferimento.
- 4.4.2 Promuove politiche di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale circa le misure adottate per lottare contro corruzione, favorendo l'osservanza di tali misure, anche attraverso programmi di formazione e procedure informatiche volte ad identificare e contrastare potenziali comportamenti fraudolenti (*Fraud Detection*).

4.5 CATENA DI FORNITURA

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente, garantisce l'applicazione dei seguenti requisiti:

- 4.5.1 Privilegia, a parità di altre condizioni, l'approvvigionamento di prodotti e/o servizi da imprese "sociali" che prendono in considerazione la responsabilità sociale, la sostenibilità ambientale e/o energetica o che siano in possesso di certificazioni/ attestazioni ambientali/ energetiche/ sociali.
- 4.5.2 Privilegia la selezione di centri convenzionati che rispettino i principi di responsabilità sociale, e di trasparenza.



4.6 TUTELA DELLA SALUTE DEI QUADRI

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente e del nomenclatore, garantisce l'applicazione dei seguenti requisiti:

- 4.6.1 Promuove politiche per la prevenzione della salute dei propri iscritti riservando una sezione del nomenclatore a protocolli di prevenzione (prevenzione cardiovascolare, prevenzione delle patologie oncologiche genitali femminili e mammarie, prevenzione menopausa e terapia sostitutiva, prevenzione delle patologie oncologiche prostatiche, prevenzione delle broncopneumopatie croniche) accessibili senza alcuna preventiva autorizzazione e/o prescrizione medica.
- 4.6.2 Garantisce ai quadri iscritti - attivi o pensionati - un'assistenza continuativa in caso di intervenuta non autosufficienza, garantendo un'assegnazione mensile da utilizzare per spese sanitarie.
- 4.6.3 Divulga la cultura della prevenzione e della sanità in genere attraverso la pubblicazione periodica della rivista cartacea e on line "Salute e Sanità per Quadri"
- 4.6.4 Promuove l'adozione di procedure che consentono di avere facile accesso alle informazioni sulle procedure per il risarcimento e utilizzare procedure per la risoluzione delle controversie, la risoluzione dei conflitti e il risarcimento con i quadri in maniera trasparente e tempestiva.
- 4.6.5 Promuovere l'adozione di misure per prevenire i reclami.

4.7 RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI DEI QUADRI E DELLE AZIENDE

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente, garantisce l'applicazione dei seguenti requisiti:

- 4.7.1 Promuove l'utilizzo di sistemi per la protezione dei dati e della riservatezza dei quadri, garantendo di:
 - evitare la raccolta e l'elaborazione di dati personali che violino il diritto alla riservatezza limitando la raccolta di dati personali alle informazioni che sono essenziali per l'erogazione delle prestazioni e che siano forniti con il consenso volontario e informato del quadro;
 - fornire ai quadri il diritto di verificare se la QuAS è in possesso di dati ad essi collegati e di contestare tali dati;
 - proteggere i dati personali utilizzando sistemi di sicurezza adeguati.
- 4.7.2 Promuove la trasparenza delle informazioni relative ai rimborsi sanitari erogati ai quadri.
- 4.7.3 Promuove la trasparenza delle informazioni economiche attraverso la pubblicazione del bilancio sociale sul sito web.

4.8 COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ

QuAS, oltre al rispetto della legislazione regionale, nazionale, comunitaria e internazionale vigente in materia di rispetto dei diritti umani, garantisce l'applicazione dei seguenti requisiti:

- 4.8.1 Promuove l'adozione di programmi di sviluppo e promozione sociali attraverso:
 - collaborazioni ad iniziative e progetti promossi o patrocinati, a favore dei cittadini e/o della comunità locale, purché volte alla promozione e lo sviluppo di tematiche sanitarie e della prevenzione in ambito sanitario;
 - l'utilizzo, laddove possibile, di fornitori locali di prodotti e servizi.