



**Smart process  
Real people.**

**HICS S.r.l.**, da oltre dieci anni, aiuta le aziende a esternalizzare processi operativi complessi in modo più efficace, sicuro e controllabile. HICS lavora ogni giorno per migliorare il modo in cui vengono gestiti customer care, help desk, back office e gestione del credito.

La Società lavora con team specializzati formati secondo il metodo HICS e dotati di strumenti che permettono di gestire ogni attività con tracciabilità, efficienza e continuità.

Oggi più che mai bisogna avere una maggiore attenzione ai bisogni e alle richieste degli utenti e c'è la necessità di rispondere alle esigenze di ciascuno e di venire incontro ai bisogni che le diverse realtà offrono. È per questo che ogni divisione è gestita da team dedicati, integrati con gli strumenti delle aziende clienti e accompagnati da dashboard operative, AI predittiva e analisi VoC. Il tutto comunicando facilmente con la Società.

**HICS** gestisce per le aziende il customer care su più canali: telefono, e-mail e chat, garantendo risposte veloci, coerenti, analizzate in tempo reale per migliorare la qualità del servizio. L'help desk tecnico di primo livello filtra, smista e risolve le richieste degli utenti finali, riducendo le escalation e aiutando le aziende a tenere sotto controllo i ticket e la soddisfazione. HICS supporta le aziende nelle attività ripetitive e documentali, dall'inserimento dati alla gestione anagrafiche, rendendo il back office più snello, preciso e automatizzato. La società si occupa della gestione del credito, aiutando le aziende a migliorare i flussi di cassa, ridurre i tempi di incasso e mantenendo i rapporti tra azienda e cliente attivi e rispettosi.

Con l'obiettivo di svolgere al meglio la propria missione e in coerenza con la visione strategica **HICS** ha deciso di adottare un **Sistema di Gestione per la parità di Genere** conforme alla **UNI/PdR 125:2022**, quale valido strumento per assicurare la parità di genere relativa alla presenza e alla crescita professionale delle donne, valorizzando la cultura inclusiva e l'attivazione di processi in grado di sviluppare l'empowerment femminile.

Il conseguimento della certificazione per **HICS** rappresenterà solo il primo tassello di un percorso di implementazione delle politiche di parità di genere, nell'ottica del miglioramento e della promozione dell'uguaglianza di genere. La certificazione, infatti, ha l'obiettivo di accompagnare e incentivare l'organizzazione ad adottare policy idonee a ridurre il divario di genere con i conseguenti benefici per il benessere del personale, oltre agli impatti reputazionali e etici.

I principi fondamentali alla base della Politica per la Parità di Genere definita dall'Alta Direzione di **HICS**, in collaborazione con il Comitato Guida, sono:

- Imparzialità Ed Inclusività
- Correttezza E Trasparenza
- Valorizzazione Del Personale
- Tutela Della Persona
- Contrasto Ad Ogni Forma Di Violenza E Discriminazione

Al fine di consentire l'effettiva affermazione dei predetti principi fondamentali, **HICS** garantisce che la gestione di tutte le fasi del ciclo di vita di una risorsa all'interno dell'Organizzazione – selezione, onboarding, accesso alla formazione e ai percorsi di crescita, anche retributiva – sia improntata al principio delle pari opportunità, inclusione e della meritocrazia. Opportuni sistemi di segnalazione e monitoraggio vengono garantiti, in modo da identificare ed eliminare ogni possibile disallineamento.

**HICS** ha deciso di adottare una Policy aziendale orientata alla riduzione del *gender gap* in tutte le aree considerate più critiche: opportunità di crescita professionale in azienda, parità di retribuzione, politiche di gestione delle differenze di genere, tutela della maternità e orientata a misurare, rendicontare e valutare i dati relativi alle diversità con l'obiettivo di colmare eventuali gap e enfatizzare il paradigma "parità di genere" in piena coerenza con il DNA aziendale.

**HICS** si impegna:

- ✓ ad applicare prassi di gestione e sviluppo delle risorse umane che promuovano una **cultura inclusiva di accesso a mansioni aziendali e di crescita nel percorso professionale**, garantendo uguali possibilità a tutto il personale e favorendo il rafforzamento del genere femminile;
- ✓ a rispettare ed enfatizzare la **cultura della diversità e dell'inclusività**, perseguire la creazione delle migliori condizioni possibili per attrarre, far crescere e trattenere persone di talento ed ha per questo stabilito l'obiettivo di definire un piano di welfare aziendale, che preveda iniziative per migliorare il benessere delle persone, sia sul posto di lavoro che nella conciliazione tra attività professionale e vita privata.
- ✓ a comunicare in modo trasparente, internamente ed esternamente (comprese le attività di marketing e pubblicità) la volontà di **perseguire la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare l'incremento occupazionale del genere femminile**;
- ✓ a creare un **ambiente di lavoro inclusivo, collaborativo, solidale, trasparente e aperto all'ascolto** di tutto il personale;
- ✓ a garantire **equità retributiva di genere**, agevolando la partecipazione e la permanenza delle donne nel contesto lavorativo, attraverso il sostegno degli oneri di cura, valorizzando le competenze, assicurando l'equa remunerazione di lavori e occupazioni con equivalente valore socioeconomico e promuovendo una condizione di indipendenza economica (pari retribuzione per lavori di pari valore);
- ✓ ad assicurare **uguali opportunità nello sviluppo delle capacità e nell'applicazione dei talenti individuali**, garantendo la partecipazione equa e paritaria a percorsi di formazione e di valorizzazione, con la presenza di entrambi i sessi, inclusi corsi sulla leadership.

**HICS** definisce gli obiettivi dettagliati nel Piano Strategico attraverso Indicatori di Prestazione (KPI) sulla base delle **6 aree tematiche** indicate nella UNI/PdR 125:2022:

- ② **Cultura e strategia:** miglioramento dell'ambiente di lavoro dell'organizzazione favorendo e sostenendo capacità di inclusione, parità di genere e valorizzazione della diversità di genere. Lotta e superamento di ogni stereotipo, discriminazione o pregiudizio anche inconsapevole (unconscious bias) – fondato su questioni di genere.
- ② **Governance:** attuazione di un modello di governance dell'organizzazione volto a definire gli adeguati presidi organizzativi e la presenza del genere di minoranza negli organi di indirizzo e controllo dell'organizzazione nonché la presenza di processi volti a identificare e porre rimedio a qualsiasi evento di non inclusione.
- ② **Processi HR:** attuazione di processi in ambito HR relativi a diversi stadi che caratterizzano il ciclo di vita di una risorsa nell'organizzazione basati su principi di inclusione e rispetto delle diversità.
- ② **Opportunità di crescita ed inclusione delle donne in azienda:** miglioramento della capacità dell'organizzazione di creare accessi neutrali dei generi ai percorsi di carriera e di crescita interni e la relativa accelerazione.
- ② **Equità remunerativa per genere:** attuazione di processi per il bilanciamento della remunerazione in logica di total reward comprendente quindi compensi anche non monetari quali sistemi di welfare e well-being.
- ② **Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro:** attuazione di politiche per supportare il personale nelle loro attività genitoriali e di caregiver.

**HICS** predispose e diffonde agli stakeholder un **piano di comunicazione** relativo al proprio impegno sui temi della parità di genere, garantendo che la comunicazione sia coerente con i principi della Politica e con gli obiettivi stabiliti e attuati attraverso il piano strategico.

Inoltre, **HICS** si impegna ad assicurare che il rispetto dei principi di parità di genere vengano mantenuti attraverso mirati programmi di formazione.

Al personale è richiesto di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto indicato nel Sistema di Gestione e nelle Policy ad esso collegate nonché di applicare quotidianamente i principi contenuti nella presente Politica.

L'idoneità della presente Politica è riesaminata ogni anno durante le attività di riesame del Sistema di Gestione Aziendale.

La responsabilità dell'attuazione della presente Politica è affidata al Comitato Guida per la Parità di Genere.

Pescara, lì 30/06/2025

L' Amministratrice Unica

*Sabrina Caldararo*