



***CODICE ETICO
E DI
COMPORTAMENTO
CERTIQUALITY***



PARTE 1

MISSION, VISION E VALORI

La nostra VISIONE

La nostra MISSIONE

I nostri VALORI

Cos'è il CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

A chi è rivolto il CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

PARTE 2

LE NORME DEL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

- 1. Conflitto di interessi**
- 2. Regali, omaggi e benefici**
- 3. Concorrenza e normativa anti-trust**
- 4. Accuratezza e trasparenza delle registrazioni contabili**
- 5. Tutela dei beni aziendali - strumenti informatici**
- 6. Tutela delle informazioni aziendali e della proprietà intellettuale**
- 7. Rapporti con il personale**
- 8. Rapporti con i clienti e i fornitori**
- 9. Rapporti con i consumatori e i mezzi di comunicazione**
- 10. Rapporti con la Comunità e le Istituzioni**

PARTE 3

VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

- 1. Osservanza del CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO**
- 2. Segnalazione di violazioni**
- 3. Sanzioni**
- 4. Divulgazione del CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO**
- 5. Riferimenti**



Parte 1

MISSION, VISION E VALORI

LA NOSTRA VISIONE

La Certificazione per una migliore Qualità della vita

LA NOSTRA MISSIONE

In CERTIQUALITY:

- Offriamo al mercato servizi competenti di valutazione della qualità dei processi, prodotti e servizi delle Organizzazioni che ci scelgono come partner nel processo di miglioramento continuo.
- Riconosciamo la centralità delle persone che operano all'interno della nostra organizzazione.
- Richiediamo a tutti i livelli dell'organizzazione comportamenti coerenti con la legge, le regole e le norme stabilite dall'Istituto per garantire la nostra reputazione e la qualità del nostro servizio.

Il rispetto di questi principi ci permetterà di realizzare la nostra Visione.

I NOSTRI VALORI

Per realizzare la Missione aziendale, il nostro modo di operare sarà improntato ai seguenti valori:

- **Imparzialità**

Ci impegniamo ad assicurare che non sussistano o che comunque vengano minimizzate eventuali minacce all'imparzialità nello svolgimento della nostra attività.

- **Competenza**

Ci impegniamo a scegliere e motivare le risorse umane in modo da assicurare il massimo livello di competenza e aggiornamento nello svolgimento delle nostre attività.



- **Credibilità**

Ci impegniamo costantemente a porre una particolare attenzione ad infondere fiducia in tutte le parti interessate nella credibilità della Certificazione, in particolare ai nostri Clienti, ai clienti delle Organizzazioni da noi certificate, alle Autorità, alle Organizzazioni non governative, ai consumatori e alla collettività in generale.

- **Raggiungimento dell'eccellenza**

Perseguiamo la qualità in tutte le nostre azioni. Ricerchiamo il miglioramento continuo del nostro modo di operare, mantenendo un'attenzione costante ai dettagli in ogni fase del nostro lavoro e utilizzando le risorse nel modo più efficiente.

- **Responsabilità sociale, ambientale e per la sicurezza**

Ci impegniamo a condurre le nostre attività come membri responsabili della società civile, contribuendo al progresso delle comunità locali, in accordo con il ruolo primario dell'Impresa. Ci impegniamo a operare in modo sicuro e responsabile, e a promuovere attraverso la nostra attività di Certificazione, la riduzione dell'impatto delle attività aziendali sull'ambiente per preservarlo inalterato nel lungo periodo.

Ci impegniamo inoltre ad assicurare al nostro interno il pieno rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

COS'È IL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

Il Codice Etico e di Comportamento (di seguito "Codice") è un documento approvato degli Organi Sociali di CERTIQUALITY S.r.l. (di seguito indicata come CERTIQUALITY) che racchiude i principi di comportamento e gli impegni che l'Istituto e il proprio personale assumono sia verso l'Istituto stesso sia verso terzi.

Lo scopo del Codice è ribadire a tutti gli amministratori e al personale aziendale dell'Istituto l'impegno a mantenere in ogni circostanza un comportamento etico, e in particolare a:

- rispettare le leggi vigenti in ogni Paese in cui l'Istituto opera;
- operare con correttezza e cortesia nei rapporti tra colleghi;
- rispettare gli interessi di ogni altro interlocutore (clienti, consumatori, istituzioni, autorità pubbliche e la comunità esterna);
- svolgere il proprio ruolo con professionalità ed integrità morale.

I principi contenuti nel Codice sono alla base delle politiche aziendali delle prassi e procedure operative applicate dall'Istituto.

Qualora fosse necessario chiarire in maggior dettaglio come rendere applicabili alcuni punti fondamentali dei valori e della cultura dell'Istituto nella conduzione delle attività operative, verranno emesse specifiche linee guida a completamento di quelle esistenti.

Il Codice definisce inoltre le modalità per verificare l'effettiva osservanza del Codice e le sanzioni previste in caso di violazione.

A CHI È RIVOLTO IL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

Le norme del Codice si applicano, senza eccezioni, a tutti gli amministratori e al personale aziendale che abbia rapporti di lavoro con CERTIQUALITY, in Italia ed in tutti gli altri Paesi nei quali l'Istituto opera.

Il termine "*personale aziendale*" comprende:

- i dipendenti
- tutti gli altri collaboratori e principalmente i consulenti e i valutatori.

Laddove necessario le singole componenti vengono indicate separatamente.

Gli amministratori e il personale aziendale sono pertanto tenuti a prenderne visione, a conoscerne i contenuti, ad accettarli ed a tenere una condotta conforme ai principi in esso contenuti.

Inoltre, il personale è tenuto anche a segnalare eventuali violazioni del Codice agli organi preposti, come meglio illustrato nella parte finale di questo documento.

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale degli obblighi contrattuali del personale aziendale e dei soggetti che hanno relazioni d'affari con CERTIQUALITY.

Il management di CERTIQUALITY ha la responsabilità di rendere noto, spiegare ed assicurare la comprensione di questo Codice da parte di tutto il personale aziendale.

Il management assicura che gli impegni espressi nel Codice vengano attuati in tutte le Aree e Funzioni e negli Uffici Regionali.



Parte 2

LE NORME DEL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

1. CONFLITTO DI INTERESSI

Nello svolgimento del proprio lavoro ciascun dipendente è tenuto ad evitare ogni possibile conflitto di interessi, con particolare riferimento a interessi personali e/o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza del proprio giudizio ed entrare in contrasto con le sue responsabilità nei confronti di CERTIQUALITY.

Ogni dipendente deve immediatamente riferire al proprio superiore gerarchico e/o ai vertici dell'Istituto qualsiasi situazione che costituisca o possa generare un conflitto di interessi. In particolare, il dipendente deve comunicare l'esistenza di un rapporto di lavoro stabile o temporaneo, o una relazione di tipo finanziario, commerciale, professionale, familiare con entità esterne a CERTIQUALITY che possa influire sull'imparzialità della sua condotta o pregiudicare la correttezza delle attività da lui svolte.

L'aspetto dell'indipendenza dell'Organismo di Certificazione e delle risorse umane che lo compongono è anche requisito essenziale delle norme di accreditamento (vedi par. 4.2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021).

2. REGALI, OMAGGI E BENEFICI

Non è consentito offrire e ricevere forme di regalo o beneficio che possano essere interpretate come eccedenti le normali pratiche commerciali e di cortesia, o che possano essere intese come strumento per acquisire trattamenti di favore nell'ambito dello svolgimento delle attività lavorative.

Non è tollerato alcun tipo di comportamento corruttivo nei confronti dei pubblici ufficiali, funzionari o dipendenti della

Amministrazione Pubblica, di Autorità e Istituzioni pubbliche, in qualsiasi forma o modo.

Le norme che regolamentano la materia nelle singole legislazioni nazionali devono essere strettamente osservate.

Le norme sopra menzionate non possono essere eluse ricorrendo a terzi.

Per omaggio si intendono anche benefici quali, ad esempio, offerta di partecipazione a corsi di formazione o promesse di lavoro.

In particolare, nello svolgimento dell'attività di audit il comportamento dei valutatori deve essere improntato al massimo rigore ed integrità soprattutto rispetto ad ogni eventuale offerta di benefici da parte delle Organizzazioni oggetto di verifica, particolarmente qualora l'Ente auditato sia una P. A.

3. CONCORRENZA E NORMATIVA ANTI-TRUST

CERTIQUALITY agisce sul mercato in modo leale, astenendosi da comportamenti di abuso di posizione dominante o che compromettano la libera concorrenza.

CERTIQUALITY rispetta in ogni Paese in cui opera le regole vigenti in materia di libera concorrenza e la normativa anti-trust.

4. ACCURATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

CERTIQUALITY opera con la massima trasparenza a livello amministrativo e contabile, garantendo veridicità, accuratezza e completezza delle informazioni relative ad ogni registrazione contabile.

Al fine di impedire un uso distorto dei fondi aziendali o la registrazione di transazioni fittizie, per ogni operazione viene conservata un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, tale da consentire l'effettuazione di controlli che accertino le caratteristiche, le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione.

Ogni dipendente è tenuto ad osservare scrupolosamente tutte le procedure vigenti in materia amministrativa e contabile.

CERTIQUALITY cura la tempestiva elaborazione di rendiconti finanziari periodici, in modo che siano completi, accurati, attendibili e comprensibili.

5. TUTELA DEI BENI AZIENDALI - STRUMENTI INFORMATICI

Ogni dipendente è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali utilizzando in modo corretto e responsabile gli strumenti a lui affidati ed evitandone un uso improprio.

Con particolare riferimento all'utilizzo degli strumenti informatici, ogni dipendente è tenuto rispettare scrupolosamente quanto previsto dall'apposito documento di policy informatica, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici. In sintesi, non è consentito:

- utilizzare gli strumenti a disposizione (programmi, e-mail, internet, telefono, fax, ecc.) per scopi che non siano legati ad esigenze di lavoro;
- scaricare programmi o installare software non autorizzato, o differente da quello fornito dall'Azienda;
- inviare messaggi di posta elettronica ingiuriosi o che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

CERTIQUALITY si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi di controllo, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (Legge sulla Privacy, Statuto dei Lavoratori, ecc.).

6. TUTELA DELLE INFORMAZIONI E DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Le informazioni aziendali di qualsiasi natura (commerciale, finanziaria, tecnologica, ecc.) rappresentano un bene che CERTIQUALITY intende proteggere.

È quindi fatto divieto di rivelare a persone non autorizzate (all'interno e/o all'esterno dell'Istituto) informazioni che possano mettere a rischio il patrimonio professionale e commerciale dell'Istituto.

CERTIQUALITY ritiene di assoluta priorità proteggere la proprietà intellettuale (marchi, programmi informatici, ecc.) con ogni mezzo legale a disposizione.

Allo stesso modo le informazioni ricevute da terzi sono trattate da CERTIQUALITY nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni che sono descritte nel DPS (Documento Programmatico per la Sicurezza ex D.Lgs. 196/03).

7. RAPPORTI CON IL PERSONALE

7.1 Rispetto del contratto e delle normative sul lavoro

CERTIQUALITY è impegnata a rispettare i diritti umani fondamentali, le leggi e le normative sul lavoro vigenti in ogni Paese. In particolare, ogni dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare, minorile o di "lavoro nero".

Per ogni collaboratore è predisposto un contratto scritto redatto in conformità con le leggi vigenti.

7.2 Selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane

CERTIQUALITY evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti/collaboratori ed adotta criteri obiettivi nella selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane.

In particolare, la valutazione del personale da assumere, dei consulenti e dei valutatori da parte di CERTIQUALITY è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

CERTIQUALITY è impegnata a valorizzare ed accrescere le competenze delle proprie risorse umane e mira ad offrire a tutto il personale aziendale opportunità di sviluppo sulla base delle competenze e capacità, evitando ogni forma di discriminazione, legata all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

7.3 Tutela dell'integrità morale e fisica

A tutto il personale aziendale, la cui l'integrità fisica e morale è considerata valore primario di CERTIQUALITY, vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, in ambienti di lavoro sicuri e salubri. In particolare, la Società non tollera:

- abusi di potere: costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni e favori personali, oppure assumere atteggiamenti o compiere azioni che siano lesive della dignità e autonomia del collaboratore;
- atti di violenza psicologica, atteggiamenti o comportamenti discriminatori o lesivi della persona e delle sue convinzioni;
- molestie sessuali, comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità personale.

CERTIQUALITY si impegna a diffondere e a consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti, adottando metodologie di lavoro idonee assicurando adeguati interventi formativi ed operando in piena conformità al D.Lgs. 626 e a tutta la legislazione in materia.

7.4 Tutela della privacy

CERTIQUALITY opera in conformità alle prescrizioni del Codice sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

La privacy del personale è tutelata rispettando le norme previste dalla legge e adottando adeguate modalità di trattamento e conservazione delle informazioni che l'Azienda richiede.

È vietato, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Non sono ammesse indagini su opinioni e preferenze personali e, in generale, sulla vita privata del personale aziendale.

8. RAPPORTI CON CLIENTI E FORNITORI

I rapporti e le comunicazioni con i clienti di CERTIQUALITY sono improntati alla massima correttezza e al rispetto delle normative vigenti, ivi incluse tutte le regole in materia di accreditamento, senza alcun ricorso a pratiche commercialmente scorrette.

Nei processi di acquisto i fornitori sono selezionati in base a criteri oggettivi, quali il prezzo e la qualità del servizio, offrendo a ogni fornitore pari opportunità.

9. RAPPORTI CON I CONSUMATORI E I MEZZI DI COMUNICAZIONE

CERTIQUALITY si impegna a garantire ai consumatori una risposta immediata, qualificata e competente alle loro esigenze, fornendo informazioni corrette e veritiere sulla validità delle certificazioni rilasciate.

La comunicazione di CERTIQUALITY verso l'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione.

In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

10. RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E LE ISTITUZIONI

Politica ambientale

CERTIQUALITY è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività attraverso la Certificazione dei Sistemi di Gestione.

Rapporti economici con Partiti, Organizzazioni sindacali ed Associazioni

CERTIQUALITY non finanzia, nè in Italia nè all'estero, Partiti politici, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici.

CERTIQUALITY non eroga contributi ad Organizzazioni quali Sindacati, Associazioni ambientaliste o a tutela dei consumatori.

È tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali Organizzazioni laddove sussistano contemporaneamente i seguenti presupposti:

- finalità riconducibile alla missione dell'Istituto;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni autorizzate.

Contributi ad Associazioni benefiche

CERTIQUALITY può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da Enti e Associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari Statuti e Atti costitutivi.

Rapporti con le Istituzioni

I rapporti con la Pubblica Amministrazione, le Istituzioni di Stato o internazionali devono riguardare le implicazioni delle leggi e delle norme applicabili all'Istituto. CERTIQUALITY risponde a richieste di informazioni o comunque rende nota la propria posizione su temi rilevanti per l'attività dell'Istituto.

A tal fine, CERTIQUALITY si impegna a:

- instaurare canali stabili di comunicazione con gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare gli interessi e le posizioni dell'Istituto in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.



Parte 3

VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

OSSERVANZA DEL CODICE ETICO E DI COMPORAMENTO

L'osservanza delle norme del presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti. Essa deve altresì considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati e/o soggetti aventi relazioni d'affari con CERTIQUALITY.

Il management delle varie Funzioni di CERTIQUALITY ha la responsabilità di far sì che le proprie aspettative di condotta nei confronti dei dipendenti siano da questi comprese e messe in pratica. Il management, pertanto, deve assicurare che gli impegni espressi nel Codice vengano attuati a livello delle varie funzioni.

SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

Allo scopo di garantire l'effettiva applicazione del Codice, CERTIQUALITY richiede a tutti coloro che vengano a conoscenza di eventuali casi di inosservanza del presente Codice di effettuare una segnalazione.

I dipendenti e i collaboratori devono riferire eventuali violazioni o sospetti di violazione al diretto superiore o referente funzionale aziendale, oppure, nei casi in cui la segnalazione non sia efficace o opportuna, devono rivolgersi direttamente all'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza è un Ente nominato dall'Assemblea dei Soci di CERTIQUALITY, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, composto da 4 membri: 3 esterni ed 1 interno. L'Organismo di Vigilanza è tenuto a dare corso tempestivamente alla verifica puntuale ed attenta delle notizie trasmesse

e, accertata la fondatezza della segnalazione, sottoporre il caso alla Funzione aziendale competente per l'applicazione di eventuali sanzioni disciplinari o per l'attivazione di meccanismi di risoluzione contrattuale. È facoltà dell'Organismo di Vigilanza sentire il soggetto autore della segnalazione ed eventuali altri soggetti coinvolti, consultando eventualmente i vertici dell'Istituto.

Alle segnalazioni inviate l'Istituto farà seguire tempestivamente opportune verifiche e, se necessario, adeguate misure sanzionatorie.

Per i soggetti esterni a CERTIQUALITY, le segnalazioni devono essere inoltrate direttamente all'Organismo di Vigilanza.

Le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza devono essere effettuate per iscritto ad uno dei seguenti indirizzi:

- Organismo di Vigilanza, c/o CERTIQUALITY Srl,
Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano
- odv@certiquality.it

Con riferimento alla notizia di avvenuta o tentata violazione delle norme contenute nel Codice, CERTIQUALITY garantirà che nessuno, in ambito lavorativo, possa subire ritorsioni, illeciti condizionamenti, disagi e discriminazioni, per aver segnalato la violazione dei contenuti del Codice Etico e di Comportamento o delle procedure interne.

Costituisce violazione del Codice anche qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di chi ha effettuato in buona fede segnalazioni di possibili violazioni del Codice. Inoltre, va considerata violazione del Codice il comportamento di chi accusi altri dipendenti di violazione, con la consapevolezza che tale violazione non sussiste.

SANZIONI

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico e di Comportamento e nelle procedure aziendali compromette il rapporto di fiducia tra CERTIQUALITY e chiunque commetta la violazione (amministratori, personale aziendale, clienti, fornitori).

Le violazioni, una volta accertate, saranno perseguite con tempestività, attraverso l'adozione, compatibilmente a quanto previsto dal quadro normativo vigente, di provvedimenti disciplinari adeguati e proporzionati, indipendentemente dalla eventuale rilevanza penale di tali comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale nei casi in cui costituiscono reato.

I provvedimenti disciplinari per le violazioni del presente Codice sono adottati dall'Istituto in linea con le leggi vigenti e con i relativi contratti di lavoro nazionali.

Tali provvedimenti possono comprendere anche l'allontanamento dall'Istituto dei responsabili di tali condotte illecite.

CERTIQUALITY, a tutela della propria immagine e a salvaguardia delle proprie risorse, non intratterrà rapporti di alcun tipo con soggetti che non intendano operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente, e/o che rifiutino di comportarsi secondo i valori ed i principi previsti dal Codice Etico e di Comportamento.

DIVULGAZIONE DEL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

Il presente Codice è approvato dagli Organi Sociali e portato a conoscenza del personale aziendale e di qualsiasi altro soggetto terzo che possa agire per conto dell'Istituto. Tutti i citati soggetti sono tenuti ad apprendere e a rispettarne i contenuti.

Il Codice Etico e di Comportamento è reperibile sul sito: www.certiquality.it. Una copia viene trasmessa a tutto il personale e ai Valutatori in servizio. Una copia può essere richiesta alla Direzione Assicurazione Qualità o all'Organismo di Vigilanza.

Gli aggiornamenti e le revisioni del Codice vengono approvati dagli Organi Sociali di CERTIQUALITY.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico e di Comportamento, CERTIQUALITY predispone un piano di formazione che assicuri la completa divulgazione e comprensione.

RIFERIMENTI

- D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 e aggiornamenti successivi
- Linee Guida Confindustria per la costruzione del Modello Organizzativo D.Lgs. 231/2001



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

CERTIQUALITY S.r.l. ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ
Via Gaetano Giardino 4 - 20123 Milano - tel. 02 8069171 - fax 02 86465295 - certiquality@certiquality.it
www.certiquality.it