



altera
coop. sociale onlus ets

MODELLO ORGANIZZATIVO 231 CODICE ETICO

Revisione:

edizione 01 | 29.05.2020: Aggiornamento riferimenti norme ISO

REV.	DATA	CONTENUTO DELLA MODIFICA
5		
4		
3		
2		
1	29.05.2020	Aggiornamento riferimenti norme ISO
0	29.05.2019	Prima emissione

Codice Etico Revisione 01	Redatto - OdV	Approvato
Data	29.05.2020	29.05.2020
Firma		

INDICE

Sezione I	Principi Ispiratori	3
Sezione II	Criteri generali di condotta	5
Sezione III	Relazioni con i collaboratori	7
Sezione IV	Relazioni con i clienti	11
Sezione V	Relazioni con i fornitori	13
Sezione VI	Relazioni con la collettività	14

01 Imparzialità, non discriminazione ed uguaglianza

Nelle relazioni con i propri interlocutori, i rapporti con i soci, la gestione del personale, l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la Pubblica Amministrazione ed i clienti privati, con la comunità circostante e le Istituzioni che la rappresentano, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** evita ogni discriminazione per l'età, il sesso, lo stato di salute, la razza, la nazionalità, le opinioni politiche e le credenze religiose ed opera ispirandosi a criteri di obiettività, trasparenza ed imparzialità. Le regole riguardanti i rapporti tra **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** e gli interlocutori sono uguali per tutti.

02 Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni in cui i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse; con ciò si intende sia il caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalle direttive di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** e dagli interessi dei soci, o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti, dei fornitori o delle Istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

03 Riservatezza

Coop Sociale Onlus Alteya ETS assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione; in tal caso **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si atterrà scrupolosamente alle norme giuridiche vigenti.

Soci, collaboratori, dipendenti e partner di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

04 Relazioni tra i soci

Il socio non è solo una fonte di finanziamento, ma un soggetto con opinioni e preferenze morali di vario genere che per orientarsi nelle decisioni di investimento e nelle delibere societarie, necessita di tutte le informazioni rilevanti disponibili.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia consapevole, promuove la parità di informazione, tutela l'interesse della società e della totalità dei soci da iniziative intentate da coalizioni volte a far prevalere interessi particolari.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si adopera affinché le proprie performance economico - finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore della società cooperativa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che i soci assumono.

05 Valore delle risorse

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a valorizzare le proprie risorse economico - finanziarie ed umane, ritenute assolutamente necessarie per il raggiungimento della propria missione sociocooperativa; in funzione di tale scopo, promuove il miglioramento e la crescita del proprio capitale umano.

06 **Equità nell'esercizio di poteri autoritativi**

Nel perfezionamento e nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano relazioni gerarchiche, in special modo con i soci/collaboratori/dipendenti, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitando ogni abuso.

In particolare, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio di potere lesivo della dignità e autonomia del socio/collaboratore/dipendente e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei soci/collaboratori/dipendenti.

07 **Integrità della persona**

Coop Sociale Onlus Alteya ETS garantisce l'integrità fisica e morale dei propri soci, collaboratori e dipendenti, nonché condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri; per tali motivi, non saranno tollerate richieste o minacce volte ad indurre taluno ad agire contro la legge e il Modello o ad adottare comportamenti lesivi delle proprie convinzioni morali e personali.

08 **Trasparenza e completezza delle informazioni**

I soci/dipendenti/collaboratori di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare rapporti con la società cooperativa, gli interlocutori siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS richiede a chi utilizza risorse finanziarie della società cooperativa di agire secondo criteri improntati a legalità e correttezza ed informare, quando necessario, l'Organo di Vigilanza sull'uso delle stesse.

Nell'elaborazione dei contratti, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

09 **Diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti**

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

10 **Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti**

Nei rapporti in essere, a chiunque operi in nome e per conto di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** è fatto divieto di approfittare di lacune contrattuali o eventi imprevisi, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali la controparte si sia venuta a trovare.

11 **Qualità dei servizi e dei prodotti**

Coop Sociale Onlus Alteya ETS orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, considerando le richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei servizi; per questo motivo, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** indirizza le proprie attività di sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi.

12 Concorrenza leale

Coop Sociale Onlus Alteya ETS intende tutelare il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti collusivi e di abuso di posizione dominante e si impegna a denunciare agli organi competenti tutte le pratiche volte a ridurre la libera concorrenza nel mercato.

13 Responsabilità verso la collettività

Coop Sociale Onlus Alteya ETS è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni e sul benessere generale della collettività ed opera attraverso un rigoroso programma di autocontrollo.

14 Tutela ambientale

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti vigenti, in materia ambientale, in Italia ed in ogni altro Stato in cui svolgerà le proprie attività, con particolare riferimento al Testo Unico Ambientale (Dlgs 152/06) e dalle norme della serie ISO 14001.

15 Divieti espressi in materia dei reati del Decreto

Per quanto espressamente richiamato in ordine ai reati di cui agli artt. 24, 24 bis, ter, 25, 25 bis, 25 bis. 1., 25 ter, 25 quater, 25 quater 1, 25 quinquies, 25 sexies, septies, 25 octies, 25 novies ed undecies del Decreto, la normativa ambientale, la normativa privacy e la L. 186/2014, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** fa espresso divieto ai propri soci, dipendenti, fornitori, collaboratori od, eventualmente, partners di porre in essere qualsivoglia condotta di reato ivi contemplata.

SEZIONE II

CRITERI GENERALI DI CONDOTTA

01 Sistema organizzativo in generale

Coop Sociale Onlus Alteya ETS è dotata di strumenti organizzativi (organigrammi, comunicazioni organizzative, procedure, controlli di qualità, ecc.) improntati ai seguenti principi generali:

- chiara descrizione delle linee di riporto;
- conoscibilità, trasparenza e pubblicità dei poteri attribuiti;
- chiara e formale delimitazione dei ruoli, con una completa descrizione dei compiti di ciascuna funzione, dei relativi poteri e responsabilità.

Le procedure interne devono essere contraddistinte dalle seguenti caratteristiche:

- distinzione, all'interno di ciascun processo, tra il soggetto che assume la decisione, il soggetto che la esegue ed il soggetto cui è affidato il controllo del processo;
- traccia scritta di ciascun passaggio rilevante del processo;
- adeguato livello di formalizzazione;

- definizione chiara ed inequivocabile dell'organigramma sociocooperativo e degli ambiti di responsabilità delle funzioni dell'ente mediante appositi ordini di servizio, resi disponibili a tutti i soci/dipendenti/collaboratori;
- definizione di apposite procedure operative che regolino, tra l'altro, i processi di selezione e qualifica dei principali fornitori sociocooperativi, i processi di affidamento degli incarichi, i processi di gestione del primo contatto e delle attività commerciali nei confronti di clienti pubblici, la gestione delle gare, la gestione dei rapporti istituzionali o occasionali con soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione;
- chiara suddivisione delle varie fasi e delle relative funzioni, in cui si svolge l'attività di selezione dei fornitori, della fruizione di beni e servizi, di verifica del rispetto delle condizioni contrattuali (attive e passive) all'atto della predisposizione / ricevimento delle fatture; di gestione delle spese di rappresentanza e degli omaggi e le altre attività a rischio di reato;
- definizione chiara ed inequivocabile dei ruoli e dei compiti dei responsabili interni di ciascuna area a rischio, titolari di potere di direzione, impulso e coordinamento delle funzioni sottostanti.

02 Sistema di deleghe e procure

Il sistema dell'affidamento di poteri attraverso deleghe e procure deve essere caratterizzato da elementi di certezza, al fine di prevenire reati e consentire la gestione efficiente dell'attività aziendale. Si intende per "delega" l'atto interno di attribuzione di funzioni e compiti, riflesso nel sistema di comunicazioni organizzative; si intende per "procura" l'atto giuridico unilaterale con cui la società cooperativa attribuisce ad un singolo soggetto il potere di agire in rappresentanza della stessa.

Le norme ed i requisiti essenziali del sistema di deleghe e procure sono i seguenti:

- tutti coloro che intrattengono, per conto di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**, rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere dotati di delega formale;
- le deleghe devono coniugare ciascun potere alla relativa responsabilità e ad un'adeguata posizione nell'organigramma;
- ciascuna delega deve definire in modo specifico ed inequivocabile i poteri del delegato, precisandone i limiti ed il soggetto (organo o individuo) cui il delegato riporta gerarchicamente;
- al delegato devono essere riconosciuti poteri di spesa adeguati alle funzioni conferite;
- la procura deve prevedere esplicitamente i casi di decadenza (revoca, trasferimento a diverse mansioni incompatibili con quelle per le quali la procura era stata conferita, licenziamento, ecc.);
- a ciascuna procura che comporti il potere di rappresentanza della società cooperativa nei confronti dei terzi deve corrispondere una delega interna che descriva il relativo potere di gestione;
- deleghe e procure devono essere tempestivamente aggiornate.

03 Trattamento delle informazioni

Le informazioni degli interlocutori sono trattate da **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati a norma del D.Lgs. n. 196 del 2003; a tal fine, sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni. **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** organizza i propri uffici in funzione del corretto trattamento delle

informazioni, perché sia assicurata la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità; classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento e sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

04 Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo (che possa essere anche solo interpretata come tale) eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o che sia comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**; è particolarmente vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio o utilità.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si astiene in ogni caso da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai Codici etici - se noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I regali offerti - salvo quelli di modico valore - devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e devono comunque essere sempre autorizzati dal responsabile di funzione, il quale provvede a darne comunicazione all'Organo di Vigilanza.

I soci/dipendenti/collaboratori di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**, che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti, secondo le procedure stabilite, a darne comunicazione all'Organo di Vigilanza che ne valuta la congruità, provvedendo eventualmente a far notificare al mittente la politica di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** in materia.

05 Comunicazione all'esterno

Le comunicazioni di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** ai propri interlocutori sono improntate al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi. Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi, le regole e le pratiche di condotta professionale; deve essere, inoltre, effettuata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni price sensitive ed i segreti industriali.

È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

SEZIONE III

RELAZIONI CON I COLLABORATORI

01 Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza del profilo professionale e psico-attitudinale del candidato con le attese e le reali e comprovate esigenze aziendali, nel rispetto della pari opportunità.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

Le posizioni “apicali”, nei limiti delle informazioni disponibili, adottano opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione.

02 Costituzione del rapporto di lavoro/consulenza

Il personale è associato/assunto/collabora con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o, comunque, non contemplata nella normativa in materia e nel D.Lgs. n. 276 del 2003 e ss. modificazioni.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni socio/ collaboratore/ dipendente riceve, oltre ad un estratto del Modello, accurate informazioni relative:

- alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- agli elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro o dalla collaborazione;
- alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all’attività lavorativa.

Tali informazioni sono fornite in modo che l’accettazione dell’incarico sia fondata su un’effettiva comprensione.

03 Gestione del personale

Coop Sociale Onlus Alteya ETS evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri soci, collaboratori e dipendenti.

Nell’ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono fondate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai candidati e/o su considerazioni di merito.

L’accesso a ruoli e incarichi è anch’esso stabilito in considerazione delle effettive e comprovate competenze e capacità del candidato; inoltre, compatibilmente con l’efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell’organizzazione del lavoro che agevolino la gestione dello stato di maternità e, in generale, della cura dei figli.

La valutazione dei soci/collaboratori/dipendenti è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, le funzioni “apicali” e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

04 Valorizzazione e formazione delle risorse

Le funzioni “apicali” ed i responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura aziendale, mediante l’attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri soci/collaboratori/dipendenti.

In questo ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del dipendente/collaboratore, per tendere al miglioramento delle proprie competenze, anche attraverso una formazione mirata.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS dispone per tutti i soci/collaboratori/dipendenti strumenti informativi e formativi con l’obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale; è prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita sociocooperativa del socio/collaboratore/dipendente e una formazione periodica.

05 Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori/dipendenti

Gli “apicali” ed ogni responsabile sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori/dipendenti, richiedendo prestazioni coerenti con l’esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Modello.

06 Coinvolgimento dei soci/collaboratori/dipendenti

Deve essere assicurato il coinvolgimento dei soci/ collaboratori/dipendenti nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi sociocooperativi; il socio/ dipendente/ collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L’ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze sociocooperative, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il socio/ collaboratore/dipendente deve comunque concorrere sempre all’attuazione delle attività stabilite.

07 Interventi sull’organizzazione del lavoro

Nel caso di riorganizzazione del lavoro è salvaguardato il valore delle risorse umane, prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si attiene al riguardo ai seguenti criteri:

gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i soci/ collaboratori/dipendenti, coerentemente con l’esercizio efficace ed efficiente dell’attività d’impresa cooperativa;

in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il socio/collaboratore/dipendente può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

08 Sicurezza e salute

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a rispettare la normativa vigente in tema di tutela della sicurezza sul luogo di lavoro con particolare riferimento al Testo Unico (Dlgs 81/08 e s.m.i.) e dalle norme della serie ISO 45001.

Per realizzare tale obiettivo, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i soci/collaboratori/dipendenti; **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**, inoltre, opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l’interesse degli altri interlocutori.

A tal fine, la struttura interna, attenta all’evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l’introduzione e la gestione di un sistema di gestione dei rischi e della sicurezza;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l’adozione delle migliori tecnologie;

- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

09 Tutela della privacy

La privacy del socio/collaboratore/dipendente è tutelata mediante l'adozione del Documento di Programmazione della Sicurezza dei dati, previsto dal D.Lgs. n. 196 del 2003 e s.m.i.; è comunque esclusa qualsiasi indagine su idee, preferenze, gusti personali e vita privata dei soggetti, nonché la diffusione, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di dati personali senza previo consenso dell'interessato.

10 Integrità e tutela della persona

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a tutelare l'integrità morale dei soci/ collaboratori/ dipendenti, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona; per questo motivo **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Il socio/collaboratore/dipendente di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, può darne diretta segnalazione all'Organo di Vigilanza, che valuterà l'effettiva violazione del Modello.

Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

11 Doveri dei soci/collaboratori/dipendenti

I soci/collaboratori/dipendenti devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro/collaborazione e quanto previsto dal Modello, assicurando le prestazioni richieste.

Gestione delle informazioni

- 12 I soci/collaboratori/dipendenti devono conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche socio-cooperative in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità; quest' ultimi sono tenuti ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Conflitto di interessi

- 13 Tutti i soci/collaboratori/dipendenti di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi ed a non avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui siano venuti a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni. A titolo esemplificativo, e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice e avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti anche attraverso i familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

Nel caso in cui si manifesti (anche solo l'apparenza di) un conflitto di interessi, il socio/collaboratore/dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informerà l'Organo di Vigilanza.

Il socio/collaboratore/dipendente è inoltre tenuto a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano concretamente apparire in conflitto di interessi con **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

14 Utilizzo dei beni sociocooperativi

Ogni socio/collaboratore/dipendente è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni sociocooperativi, attraverso comportamenti responsabili e fedeli alle procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Ogni socio/collaboratore/dipendente deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni affidatigli, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse finanziarie di cui sia in possesso; deve altresì evitare utilizzi impropri dei beni che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o comunque in contrasto con l'interesse dell'ente.

Ogni socio/collaboratore/dipendente è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS, inoltre, si riserva il diritto di impedire l'utilizzo distorto dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, nel rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni socio/collaboratore/dipendente è tenuto ad adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici; è tenuto, altresì, ad utilizzare i mezzi informatici di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** allo scopo di migliorare le proprie conoscenze tecniche e ad evitare l'uso degli stessi per visitare siti internet dal basso contenuto morale o usare tali mezzi per diffondere informazioni personali, riservate e qualsiasi altro materiale di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

SEZIONE IV

RELAZIONI CON I CLIENTI/UTENTI

01 Imparzialità

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti/utenti.

02 Contratti e comunicazioni ai clienti

I contratti e le comunicazioni ai clienti/utenti, compresi i messaggi promozionali ed il contenuto dell'eventuale sito internet aziendale, debbono avere le seguenti caratteristiche:

- essere chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- essere conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- essere completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti impegnandosi a non utilizzare strumenti promozionali ingannevoli o non veritieri.

È cura di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa ad eventuali modifiche al contratto, relativa ad eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti, relativa all'esito di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

03 Stile di comportamento dei soci/collaboratori/dipendenti

Lo stile di comportamento nei confronti degli utenti è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

04 Controllo della qualità

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi e prodotti offerti ed a monitorare periodicamente la qualità percepita. **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si è all'uopo dotata di un aggiornato sistema di gestione della qualità secondo lo standard ISO 9001.

05 Coinvolgimento dell'utenza

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a dare riscontro ai suggerimenti e ai reclami formulati dagli utenti e dalle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi. È cura di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

06 Gestione delle posizioni creditorie

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si impegna a non abusare delle proprie posizioni creditorie verso i propri clienti/utenti, al fine di trarne vantaggio o qualsiasi altra utilità.

Nel recupero del credito **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** agisce secondo criteri oggettivi e documentabili, avviando procedure di recupero a partire dalle posizioni più critiche, informando preventivamente il debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato e cercando, in ogni caso, di risolvere tali posizioni in via amichevole.

01 Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà ed all'imparzialità. In particolare, i soci/collaboratori/dipendenti addetti a tale processo sono tenuti a non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti prefissati, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili, tali da assicurare una concorrenza sufficiente.

Per **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** sono requisiti di riferimento:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how;
- l'esistenza ed effettiva attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati;
- nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, l'ottenimento da parte del fornitore di una quota significativa di valore aggiunto.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti privilegiati con tutti i soggetti che adottino impegni e responsabilità etiche in sintonia con quelli adottati da **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** nel presente Modello.

02 Integrità e indipendenza nei rapporti

Le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto del costante monitoraggio di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**, con l'ausilio dell'Organo di Vigilanza; tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza. La stipula di un contratto con un fornitore deve prevedere rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, forme di dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si ispira ai seguenti principi:

- rotazione, orientativamente triennale, delle persone preposte agli acquisti;
- separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- conservazione delle informazioni e dei documenti per la durata di tre anni.

03 Finalità della regolazione dei rapporti con i fornitori

Il rispetto dei principi di cui alla presente sezione garantisce che la scelta dei fornitori non ricada su determinati soggetti, al solo fine di procurare un'indiretta utilità a terzi, in particolare appartenenti alla Pubblica Amministrazione e garantisce che l'approvvigionamento avvenga esclusivamente in base ai prezzi di mercato, così prevenendo la formazione di risorse utilizzabili al fine di commettere reati.

01 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

Coop Sociale Onlus Alteya ETS non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche, loro rappresentanti o candidati né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica, se non nei limiti consentiti dalla legge e previa adozione di una espressa delibera dell'organo amministrativo, astenendosi da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi ma può, comunque, cooperare anche finanziariamente con organizzazioni che, per specifici progetti, rispondano ai seguenti requisiti:

- finalità riconducibile all'oggetto sociale di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

02 Contributi e sponsorizzazioni

Coop Sociale Onlus Alteya ETS 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 che siano di elevato valore culturale o benefico. Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, della vita aggregativa, dello spettacolo e dell'arte e della sanità, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** presta particolare attenzione ad ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura.

03 Rapporti istituzionali

Ogni rapporto con le Istituzioni è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo o, comunque, a rendere nota la posizione su temi rilevanti per **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

A tal fine, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si impegna ad instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali per rappresentare i propri interessi in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva; al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, infatti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato da **Coop Sociale Onlus Alteya ETS**.

04 Disposizioni emanate dalle Autorità indipendenti

Coop Sociale Onlus Alteya ETS dà piena e scrupolosa osservanza alle norme antitrust ed alle disposizioni delle Autorità regolatrici del mercato.

Coop Sociale Onlus Alteya ETS non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dalle Autorità e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie; per garantire la massima trasparenza, **Coop Sociale Onlus Alteya ETS** si impegna a non trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con soci/dipendenti/ dipendenti di qualsiasi Autorità e loro familiari.