


# CODICE ETICO

Rev.	Data	Redazione / Verifica Firma RSG.SA8000	Approvazione Firma DIR	Note
4	18/05/2009			Integrazione con norma SA8000:2008

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 2 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

## 1. Introduzione

Questo codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori del Consorzio ZIPA.

## 2. La missione

Il Consorzio per le Zone Imprenditoriali della Provincia di Ancona (ZIPA) è un Ente Pubblico Economico dotato di autonomia imprenditoriale a base territoriale, avente compiti di pianificazione urbanistica e di propulsione dello sviluppo globale del territorio e dell'economia mediante l'organizzazione di zone imprenditoriali e infrastrutture.

Il Consorzio ZIPA può anche svolgere funzioni di strumento della Regione Marche per la promozione industriale secondo il coordinamento, l'indirizzo ed il controllo della Giunta regionale.

In particolare, il Consorzio promuove la realizzazione e la gestione di aree ed immobili atti ad ospitare insediamenti produttivi, servizi e centri direzionali orientati alle imprese, anche tra loro integrati, le infrastrutture comunque necessarie, servizi reali alle imprese e, sempre nei limiti delle proprie finalità istituzionali, iniziative per l'orientamento e la formazione professionale dei lavoratori, dei quadri direttivi intermedi e dei giovani imprenditori.

## PRINCIPI GENERALI


### 1. Un approccio cooperativo verso gli stakeholder

Il Consorzio ZIPA aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di Consorzio ZIPA o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento. Sono stakeholder in primo luogo le pubbliche amministrazioni socie che compongono il Consorzio ZIPA:

- a) l'Amministrazione Provinciale di Ancona,
- b) i Comuni di:
  - 1) Ancona
  - 2) Corinaldo
  - 3) Falconara Marittima
  - 4) Jesi
  - 5) Ostra
  - 6) Montemarciano
  - 7) Senigallia

e, quindi, coloro che compiono investimenti connessi alle attività del Consorzio, gli utenti/imprenditori, i fornitori, i dipendenti /collaboratori e i clienti del Centro Docens. In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività del Consorzio ZIPA: rientrano in quest'ambito le associazioni di categoria, gli ordini professionali la stampa, le associazioni ambientaliste, ecc.

Sul sito web [www.zipa.it](http://www.zipa.it) è disponibile al pubblico lo Statuto del Consorzio che riporta la descrizione delle finalità del Consorzio e del funzionamento degli organi di rappresentanza, amministrazione, controllo e gestione.

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 3 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

## **2. Il valore della reputazione e dei doveri sociali**

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. La buona reputazione all'esterno favorisce gli investimenti degli enti partecipanti, la fedeltà degli utenti/imprenditori, l'attrazione delle risorse umane più competenti, la serenità dei fornitori. All'interno, essa contribuisce a prendere e attuare le decisioni con tranquillità ed a organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità. Dato che il codice etico chiarisce i particolari doveri del Consorzio ZIPA nei confronti degli stakeholder (doveri fiduciari), si propone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione del Consorzio ZIPA. Il codice etico è pertanto costituito:

dai principi generali sulle relazioni con gli stakeholder, che definiscono in modo astratto i valori di riferimento nelle attività del Consorzio ZIPA;

dai principi di condotta verso ciascuna classe di stakeholder, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i collaboratori del Consorzio sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;

dai meccanismi di attuazione, che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del codice etico e per il suo continuo miglioramento.

## **3. Il valore della reciprocità**

Questo codice è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno. Il Consorzio ZIPA richiede perciò che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un'analoga idea di condotta etica.

## **4. Validità e applicazione del codice**

Il codice etico si applica al Consorzio ZIPA ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti di tutti i suoi collaboratori. Inoltre, il Consorzio ZIPA richiede a tutti i principali fornitori una condotta in linea con i principi generali del presente codice.

## **PRINCIPI DI CONDOTTA CON CIASCUNA CLASSE DI STAKEHOLDER**

### **1. Principi di condotta nei rapporti con gli Enti partecipanti**

Il Consorzio ZIPA si è dotato di uno Statuto che regola i rapporti con gli enti partecipanti tramite i ruoli degli organi del Consorzio:

il Consiglio generale,

il Comitato direttivo,


il Presidente,

il Collegio dei revisori dei conti.

Il Direttore è organo tecnico del Consorzio con compiti e responsabilità stabiliti dallo Statuto del Consorzio.

Lo Statuto del Consorzio riporta la descrizione delle finalità del Consorzio e del funzionamento degli organi di rappresentanza per l'amministrazione, il controllo e la gestione.

Spettano al Direttore l'adozione di tutti gli atti gestionali che impegnano il Consorzio verso l'esterno, che la legge ed il presente Statuto non abbiano riservato ad altri organi consortili.

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 4 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

Il Direttore operativo ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento dell'oggetto sociale. In tal senso il Direttore si avvale della collaborazione dei soci nella partecipazione a progetti con finalità sociali.

Il Consorzio ZIPA ritiene che il dialogo con gli enti partecipanti sia di importanza strategica per un corretto sviluppo dei propri business; perciò instaura un canale stabile di comunicazione con gli enti partecipanti allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi, presentare le posizioni del Consorzio e prevenire possibili situazioni di conflitto.

A tal fine, il Consorzio ZIPA:

- garantisce risposta alle osservazioni di tutti gli enti partecipanti;
- quando possibile, è orientato ad informare e coinvolgere, sui temi che interessano specifiche classi di stakeholder, le più qualificate e rappresentative associazioni di categoria.

## **2. Principi di condotta nei rapporti con i collaboratori**

Il Consorzio ZIPA considera le risorse umane elemento centrale dell'impresa e si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente affinché le potenzialità e la creatività dei singoli trovi piena espressione nell'attività svolta.

### **2.1 Selezione del personale**

Il Consorzio ZIPA offre le medesime opportunità di lavoro e/o crescita professionale senza discriminazione alcuna.

La selezione del personale nel Consorzio ZIPA viene effettuata in conformità alle norme di legge e nel rispetto della disciplina del C.C.N.L. della Federazione Italiana Consorzi ed Enti di Industrializzazione (FICEI).

La valutazione del personale in sede di selezione è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

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

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità senza discriminazioni tra uomo e donna ; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la funzione personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

La funzione personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.


Il Consorzio ZIPA offre le medesime opportunità di carriera a coloro che risultino in possesso delle caratteristiche richieste per l'accesso alle funzioni, incarichi o profili superiori senza discriminazione alcuna e sulla base di criteri meritocratici di competenza professionale acquisita e sulla base di parametri strettamente professionali.

### **2.3 Costituzione del rapporto di lavoro**

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 5 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

#### **2.4 Gestione del personale**

Il Consorzio ZIPA promuove lo spirito di squadra e di reciproca collaborazione e si attende che i dipendenti collaborino a mantenere un clima di rispetto della dignità e della reputazione di ciascuno

Non sono ammesse eventuali forme di nepotismo.

E' assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il lavoratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

Il Consorzio ZIPA proibisce ogni e qualsiasi forma di molestia e abuso di tipo verbale, psicologico, fisico, sessuale nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti o visitatori. Per molestia si intende qualsiasi forma di intimidazione o minaccia che sia di ostacolo al sereno svolgimento delle proprie funzioni ovvero l'abuso da parte del superiore gerarchico della posizione di autorità.

Il Consorzio ZIPA considera la formazione del personale e l'aggiornamento costante su specifiche tematiche, esigenza irrinunciabile dell'azienda e mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze, svilupparle e conservare il valore professionale del personale.

#### **2.5 Salute e sicurezza**

Il Consorzio ZIPA si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori; inoltre opera per preservare con azioni preventive la salute e la sicurezza dei lavoratori nonché l'interesse degli altri stakeholder.

Obiettivo è proteggere le risorse umane, patrimoniali e finanziarie della società, ricercando costantemente le sinergie necessarie all'interno e all'esterno con i fornitori, imprese e clienti coinvolti nelle attività aziendali.

#### **2.6 Tutela della persona**


Il collaboratore del Consorzio ZIPA che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, ecc., può segnalare l'accaduto al Consorzio che valuterà l'effettiva violazione del codice etico.

La funzione personale predispone analisi statistiche periodiche sul clima aziendale in base alle quali sia possibile accertare l'esistenza o meno di discriminazioni verso particolari collaboratori; tali rilevazioni costituiscono un flusso informativo a disposizione del Direttore Operativo e del Rappresentante SA8000 dei lavoratori.

#### **2.7 Doveri dei dipendenti e collaboratori**

Ogni dipendente e collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro assicurando le prestazioni richieste.

Deve rispettare i principi contenuti nel presente Codice e del Codice Disciplinare adottato improntando la propria condotta al rispetto reciproco ed alla cooperazione e collaborazione.

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 6 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

Il personale, a prescindere dalla funzione esercitata e dal livello di responsabilità assunto, deve conoscere ed attuare quanto previsto dalla società in tema di tutela dell'ambiente, di sicurezza e igiene del lavoro, di responsabilità sociale e della tutela della privacy.

### **2.8 Conflitto d'interessi**

Tutti i collaboratori del Consorzio sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento 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, anche attraverso i familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa presso fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con il Consorzio;

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi il collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

### **2.9 Tutela della privacy**

Il Consorzio ZIPA si uniforma alle prescrizioni in materia di riservatezza dei dati personali di cui alla L.196/2003 e successive modifiche. Con particolare riguardo al trattamento dei dati personali dei lavoratori, il Consorzio predispone specifiche cautele rivolte ad informare ciascun dipendente sulla natura dei dati personali in oggetto di trattamento da parte del Consorzio sulle modalità di trattamento sugli ambiti di comunicazione e su ogni dato relativo alla sua persona.

## **3. Principi di condotta nei rapporti con utente/imprenditore (richiedente aree ZIPA, locali in affitto o vendita dal Consorzio ZIPA)**


Il Consorzio ZIPA verifica la compatibilità dell'attività produttiva con le varie normative vigenti in materia di ambiente ed il Regolamento Assegnazione dei Suoli ZIPA.

Il Consorzio ZIPA rispetta una procedura di "Gestione degli Aspetti Ambientali connessi all'Infrastrutturazione del Territorio", che ha lo scopo di gestire gli aspetti ambientali legati alla progettazione, vendita e gestione delle aree industriali e degli edifici nelle zone di pertinenza del Consorzio ZIPA. La procedura in questione tratta della progettazione delle nuove aree da adibire a zona industriale, dell'assegnazione, della successiva vendita ed eventuale recessione dei lotti produttivi, del rilascio dell'autorizzazione allo scarico, della progettazione e vendita di locali ecc. nel rispetto della tutela dell'ambiente.

Il Consorzio ZIPA, in fase di assegnazione dei lotti /area tiene in maggior considerazione le aziende che dimostrano maggiore sensibilità in campo ambientale e di responsabilità sociale.

Il Consorzio ha, tra gli altri compiti statutari, la realizzazione di zone imprenditoriali dotate di servizi di supporto necessari per le attività produttive dei compendi dove opera.

Pertanto il Consorzio in tale ottica realizza centri direzionali e quindi procede alla vendita o locazione dei medesimi, privilegiando le attività pubbliche a servizio degli imprenditori. Il Consorzio provvede alla vendita ed eventuale locazione dei locali dei centri direzionali mediante esame delle richieste pervenute da parte degli interessati, i quali formulano apposita domanda su moduli predisposti dall'ufficio riportante il tipo di attività che gli stessi intendono svolgere ed alcuni allegati sui possibili impatti ambientali della loro attività e sulla loro capacità di rispondere a requisiti di responsabilità sociale.

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 7 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

In fase di vendita o locazione degli edifici il Consorzio ZIPA tiene in maggior considerazione le aziende che dimostrano maggiore sensibilità in campo ambientale e di responsabilità sociale.

### **3.1 Comunicazione ambientale**

Il Consorzio ZIPA fornisce riscontro dell'attuazione della politica ambientale e della coerenza tra obiettivi e risultati conseguiti, attraverso la pubblicazione della Dichiarazione Ambientale.

La Dichiarazione Ambientale è il documento che serve a fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sull'impatto e sulle prestazioni ambientali dell'organizzazione nonché sul suo continuo miglioramento. Essa è altresì un mezzo che consente di rispondere a questioni che preoccupano i soggetti interessati.

Il Consorzio assicura così un dialogo aperto con il pubblico ed i soggetti interessati, comprese le comunità locali ed i clienti, circa l'impatto ambientale delle proprie attività e dei propri servizi, per identificare le questioni che riguardano il pubblico ed i soggetti interessati.

La stessa procedura prevede che almeno annualmente la Direzione Generale pianifichi eventuali procedimenti di comunicazione esterna riguardanti gli Aspetti Ambientali Significativi.

Tale documento illustra:

- gli eventi ambientali più significativi (ad esempio: certificazioni di sistemi di gestione ambientale, adeguamenti impiantistici, iniziative di vario genere per la protezione dell'ambiente e del territorio);
- i principali risultati ambientali (efficienza energetica, sviluppo delle fonti rinnovabili, uso dell'acqua, riduzione delle emissioni; gestione dei rifiuti, ecc.);
- il bilancio ambientale (raccolta sistematica dei dati degli ultimi anni relativi al consumo di risorse e alle emissioni, ecc.) e gli indicatori (ad esempio, analisi dell'andamento nel tempo delle prestazioni ambientali);

Il Consorzio si impegna a consentire l'accesso alle informazioni ambientali, nel rispetto delle esigenze di riservatezza industriale.

## **4. Principi di condotta nei rapporti con i fornitori**

### **4.1 Scelta del fornitore**


I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per il Consorzio ZIPA, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare, i collaboratori del Consorzio ZIPA addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare ad ogni gara una concorrenza sufficiente, ad esempio considerando almeno 3 imprese nella selezione del fornitore;

Il Consorzio ZIPA nel determinare le condizioni di appalto o affidamento dei lavori tiene conto dei seguenti principi generali:

- A. Deve esistere la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, ecc.;
- B. Devono essere prese le opportune misure di prevenzione dall'inquinamento, applicando in particolare le migliori tecniche disponibili;

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 8 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

- C. Non si devono verificare fenomeni di inquinamento significativi;
- D. Deve essere evitata la produzione di rifiuti, a norma del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22, e successive modificazioni e integrazioni; in caso contrario i rifiuti sono recuperati o, se ciò sia tecnicamente ed economicamente impossibile, sono eliminati evitandone e riducendone l'impatto sull'ambiente, a norma del medesimo decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22;
- E. L'energia deve essere utilizzata in modo efficiente;
- F. Devono essere prese le misure necessarie per prevenire gli incidenti e limitarne le conseguenze;
- G. Deve essere evitato qualsiasi rischio di inquinamento al momento della cessazione definitiva delle attività ed il sito stesso ripristinato ai sensi della normativa vigente in materia di bonifiche e ripristino ambientale.

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore, nello svolgimento della propria attività per il Consorzio ZIPA, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente codice, il Consorzio ZIPA è legittimato a prendere opportuni provvedimenti fino a risolvere il contratto e/o precludere altre occasioni di collaborazione.

#### **4.2 Integrità nei rapporti**

Per garantire la massima trasparenza nel processo di acquisto Consorzio ZIPA predispone:

- La separazione dei ruoli, dove praticabile, tra unità che richiede la fornitura e l'unità che la stipula il relativo contratto
- Istruzioni operative che regolamentino il dovere di documentare adeguatamente le scelte adottate (tracciabilità)
- La conservazione delle informazioni e dei documenti ufficiali di gara o relativi alla selezione dei fornitori nonché dei documenti contrattuali per periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne di acquisto;
- Istruzioni operative che regolamentino i casi in cui i pagamenti possano essere effettuati a soggetti diversi rispetto a quelli che hanno prestato il servizio

Le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte del Consorzio ZIPA.

Tali relazioni comprendono anche i contratti di consulenza.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di dipendenza.


Di norma sono evitati: contratti vincolanti di lungo periodo favorendo contratti a breve termine che necessitano di continui rinnovi con revisione dei prezzi, oppure contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how, ecc.;

#### **4.3 Tutela degli aspetti etici nelle forniture**

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, il Consorzio ZIPA si impegna a introdurre requisiti di tipo sociale (ad esempio il rispetto della tutela dell'ambiente nella propria attività e di requisiti di responsabilità sociale). A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole.

In particolare, nei contratti con i fornitori, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono:

- un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (ad esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile);
- la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 9 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

## 5. Principi di condotta nei rapporti con gli utenti del Centro Docens

Il Consorzio ZIPA uniforma la propria condotta nei rapporti con i clienti *del CENTRO DOCENS* a principi di trasparenza, affidabilità, responsabilità e qualità.

I dipendenti del Consorzio ZIPA devono pertanto

- Osservare scrupolosamente le disposizioni del presente Codice e le procedure interne relative alla gestione dei rapporti con i clienti
- Assicurarsi della qualità ed affidabilità dei servizi offerti monitorando che ogni intervento e i servizi prestati anche da terzi fornitori in generale sia pienamente conforme agli standard di qualità di Consorzio ZIPA
- Fornire al cliente ogni informazione sulle condizioni e i termini contrattuali del servizio offerto affinché il cliente ne sia perfettamente consapevole all'atto del perfezionamento dell'accordo e su eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e sull'esito di eventuali verifiche richieste dal cliente
- Attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie, adottare un comportamento improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, in linea con gli standard di Consorzio ZIPA, caratterizzati dalla più alta professionalità
- Curare con particolare attenzione le attività di customer satisfaction, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, raccogliendo con cortesia eventuali suggerimenti o reclami da parte dei clienti e avvalendosi a tale scopo di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi

### 5.1 Le comunicazioni agli utenti del CENTRO DOCENS

Le comunicazioni agli utenti *del CENTRO DOCENS* del Consorzio ZIPA (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti,;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- disponibili sui siti internet aziendali.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto (comunicazioni e-mail, lettere, depliant) più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

### 5.2 Coinvolgimento della clientela del CENTRO DOCENS

Il Consorzio ZIPA si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei partecipanti ai corsi di formazione del CENTRO DOCENS avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (ad esempio, indirizzi di posta elettronica), con particolare riguardo anche per i clienti portatori di handicap. È cura del Consorzio ZIPA informare i clienti del CENTRO DOCENS del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, è presente un sistema di rilevazione della soddisfazione dei corsisti del CENTRO DOCENS per rilevare le effettive capacità dei docenti e degli organizzatori e calibrare le procedure che regolano il rapporto con i clienti del CENTRO.

REV 4 18/05/2009		
Pagina 10 di 12	<b>CODICE ETICO</b>	

## 6. Principi di condotta nei rapporti con la collettività

Le informazioni degli stakeholder sono trattate dal Consorzio 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

### 6.1 Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile al Consorzio ZIPA. Si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.).

### 6.2 Comunicazione esterna

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività; è evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Tutti i comunicati e i bandi sono disponibili sul sito internet [www.zipa.it](http://www.zipa.it), così da permetterne la massima fruibilità.

### 6.3 Comunicazione ambientale

Il Consorzio ZIPA fornisce riscontro dell'attuazione della politica ambientale e della coerenza tra obiettivi e risultati conseguiti, attraverso la pubblicazione della Dichiarazione Ambientale del Consorzio ZIPA.

La Dichiarazione Ambientale è il documento che serve a fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sull'impatto e sulle prestazioni ambientali dell'organizzazione nonché sul continuo miglioramento della prestazione ambientale. Essa è altresì un mezzo che consente di rispondere a questioni che preoccupano i soggetti interessati.

Il Consorzio assicura così un dialogo aperto con il pubblico e con i soggetti interessati, comprese le comunità locali ed i clienti, circa l'impatto ambientale delle proprie attività e dei propri prodotti e servizi, per identificare le questioni che preoccupano il pubblico ed i soggetti interessati.

La stessa procedura prevede che almeno annualmente la Direzione Generale pianifichi eventuali procedimenti di comunicazione esterna riguardanti gli Aspetti Ambientali Significativi.

### 6.4 Rapporti con le associazioni portatrici di interessi

Il Consorzio ritiene che il dialogo con le associazioni sia di importanza strategica per un corretto sviluppo dei propri business; perciò instaura un canale stabile di comunicazione con le associazioni di rappresentanza dei propri stakeholder allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi, presentare le posizioni del Consorzio e prevenire possibili situazioni di conflitto.


A tal fine, il Consorzio:

- garantisce risposta alle osservazioni di tutte le associazioni;
- quando possibile, è orientata ad informare e coinvolgere, sui temi che interessano specifiche classi di stakeholder, le più qualificate e rappresentative associazioni di categoria.

### 6.5 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

Il Consorzio ZIPA non finanzia partiti, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici (ad esempio, tramite concessione di strutture del Consorzio ZIPA, accettazione di segnalazioni per le assunzioni, contratti di consulenza).

Il Consorzio ZIPA non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 1 1 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

interessi (ad esempio a sindacati, associazioni ambientaliste o a tutela dei consumatori); è tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile alla missione del Consorzio ZIPA;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito del Consorzio ZIPA.

### **6.6 Contributi e sponsorizzazioni**

Il Consorzio ZIPA aderisce a richieste di contributi limitatamente a proposte provenienti da associazioni no profit oppure che siano di elevato valore culturale o benefico.

Le attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte. Nella scelta delle proposte a cui aderire, il Consorzio ZIPA presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto d'interessi di ordine personale o aziendale.

## **7. Comunicazione e formazione**

Il Codice etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori il Rappresentante SA8000 della Direzione del Consorzio ZIPA predispone e il Direttore operativo approva il piano annuale di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.

Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e le responsabilità dei dipendenti e dei collaboratori, per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del codice.

## **8. Modalità di attuazione e programma di vigilanza**

In materia di attuazione e controllo del Codice Etico il Consorzio ZIPA fa riferimento alle seguenti responsabilità:

- Direttore Operativo
- Responsabile del personale
- Responsabile Etico (RSA8000 per i lavoratori)

Competono al Responsabile Etico (RL SA8000 per i lavoratori) i seguenti compiti :

- Ascoltare le necessità dei lavoratori e come ambasciatore riportarle all'attenzione della Direzione
- proporre l'eventuale revisione di politiche e procedure aziendali con impatto significativo sull'etica aziendale
- sottoporre al RSG.SA8000 (Rappresentante SA8000 per la Direzione) e alla Direzione ogni segnalazione relativa a possibili violazioni integrazioni o modifiche del Codice Etico

Il Responsabile etico ( RL.SA8000 per i lavoratori) riporta le violazioni del codice, emerse in conseguenza alle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività di ethical auditing svolta da RSG.SA8000 e i suggerimenti ritenuti necessari da RSG.SA8000 e dal Direttore Operativo i quali decidono insieme dell'adozione di opportuni provvedimenti e all'irrogazione delle relative sanzioni.

<b>REV 4</b> <b>18/05/2009</b>		
<b>Pagina 1 2 di 12</b>	<b>CODICE ETICO</b>	

## 9. Segnalazione degli stakeholder

Tutti gli stakeholder possono segnalare per iscritto e in forma non anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al Responsabile Etico del Consorzio ZIPA che provvede ad un'analisi della violazione.

Le segnalazioni possono avvenire secondo le seguenti modalità:

Lettera all'indirizzo :                    Consorzio Zipa  
    C.A. Responsabile Etico (RL.SA8000)  
    Viale Dell'industria, 5 – Jesi (An)  
    60035

e-mail a :                                        [consorzio @zipa.it](mailto:consorzio@zipa.it)

Il Responsabile SA 8000 dei lavoratori agisce in modo da garantire che non ci siano ritorsioni inteso come atto che possa dare adito anche solo al sospetto di discriminazione o penalizzazione. E' assicurata la riservatezza del segnalante.