CODICE ETICO

Rev. 2 del 16.09.26

1 – CODICE ETICO

Scopo e campo di applicazione
Questo codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche, compreso gli aspetti di imparzialità e di indipendenza, dei dipendenti e dei collaboratori impegnati ad ogni livello della struttura ed in ogni aspetto e ogni momento delle attività di ispezione.

La missione d'impresa
La SMS Lab ha la missione di essere il più credibile ed efficiente Organismo di Ispezione, orientato al mercato e alla qualità del servizio, con l'obiettivo del valore aggiunto delle certificazioni, di soddisfare i clienti, di valorizzare le persone che vi lavorano.

Credibilità delle Certificazioni e Stakeholder
La SMS Lab ritiene la credibilità delle certificazioni emesse l'obiettivo primario della propria attività, allo scopo di infondere fiducia e corrispondere alle aspettative dei suoi Stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni che comunque hanno un interesse in gioco nel perseguimento della propria missione.
Sono Stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Ispezione della SMS Lab, in primo luogo gli azionisti e i collaboratori interni ed esterni, gli Auditor, i clienti, i clienti e gli utilizzatori delle aziende e dei prodotti certificati, i fornitori, le autorità di accreditamento governative e non, le associazioni di categoria.

Un approccio cooperativo verso gli Stakeholder
SMS Lab aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi Stakeholder, il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di SMS Lab .

Comportamenti non etici
Nella realizzazione delle attività di Ispezione, i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra SMS Lab e i suoi stakeholder. Non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell''Ente, i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

Il valore della credibilità e dei doveri fiduciari
La credibilità delle certificazioni emesse è una risorsa immateriale essenziale: favorisce all'esterno, la fedeltà dei clienti, l'attrazione del mercato e delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso le autorità di accreditamento governative e private. All'interno, essa contribuisce a prendere e attuare le decisioni senza frizioni e di organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.
Dato che il codice etico chiarisce i particolari doveri dei dipendenti e dei collaboratori dell'Ente nei confronti degli altri stakeholder (doveri fiduciari), si propone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la credibilità dell'Ente. Il codice etico è pertanto costituito:

1. dai principi generali sulle relazioni con gli stakeholder, che definiscono in modo astratto i valori di riferimento nelle attività di Ispezione dell'Ente;
2. dai criteri di condotta verso ciascuna classe di stakeholder, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i dipendenti ed i collaboratori dell'Ente sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
3. dai meccanismi di attuazione, che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del codice etico e per il suo continuo miglioramento

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. L'Ente richiede perciò che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo i principi e le regole di condotta etica stabiliti nel Codice.

Validità e applicazione del codice
Il codice etico si applica alle attività di Ispezione prodotti e sistemi della SMS Lab ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti di tutti i suoi collaboratori. Il codice etico ha validità sia in Italia che all'estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale e economica dei vari Paesi in cui la SMS Lab opera.

2 – PRINCIPI GENERALI

Per il conseguimento della credibilità delle certificazioni emesse e per infondere fiducia alle parti L'Ente realizza un sistema di gestione della qualità conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa e dai regolamenti, applicati nel rispetto dei principi di imparzialità, competenza, responsabilità, trasparenza, riservatezza e rapidità ed efficace risposta ai reclami.

Nella applicazione del proprio sistema di gestione, la SMS Lab ritiene che a tutti i livelli della propria struttura, compresi i Comitati ed il personale che opera per suo conto, devono valere i seguenti principi:

- **essere imparziali** significa che le proprie decisioni sui risultati delle attività di ispezione, siano basate su evidenze oggettive di conformità, senza influenze da altri interessi o da altre parti in causa;
- **essere competenti** significa dimostrare la capacità di applicare conoscenze ed abilità nell'ambito delle procedure stabilite dal proprio sistema di gestione;
- **essere responsabili** significa valutare evidenze oggettive sufficienti su cui fondare la decisione di certificazione di conformità, con la premessa che l'Organizzazione cliente è l'unica responsabile della conformità ai requisiti applicabili;
- **essere trasparenti e completi nell'informare** significa divulgare o assicurare accesso pubblico nei modi appropriati alle informazioni non riservate circa i processi di audit e di ispezione e sullo stato delle certificazioni emesse (rilascio, rinnovo, sospensioni, revoche ecc.).
  I collaboratori dell'Ente sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, l'Ente ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.
- **essere riservati** significa gestire le informazioni ottenute o derivanti dalla esecuzione delle attività di ispezione nel rispetto dei requisiti applicabili alla riservatezza e sicurezza delle informazioni; il cliente è informato in anticipo circa le informazioni diffuse e tranne che per requisiti regolamentari, ogni altra diffusione di informazioni è sottoposta al consenso scritto del cliente; il personale ed i collaboratori dell'Ente sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.
- **essere rapidi ed efficaci nella risposta ai reclami** significa esaminare tempestivamente i reclami e se fondati devono essere trattati in modo appropriato e siano fatti ragionevoli sforzi per risolverli, per proteggere rapidamente le parti interessate da errori, omissioni o comportamenti irrazionali.

Valgono inoltre i seguenti principi e norme di comportamento generali :

- **Integrità del servizio di Ispezione**
  Le attività di ispezione devono essere svolte in modo professionale, indipendente ed imparziale, con onestà e nel totale rispetto dei metodi, della politica e delle abitudini dell'Ente. Non cediamo a nessuna

pressione, allo scopo di ottenere un trattamento migliore in un'altra area di attività dell'Ente.

- **Integrità delle registrazioni**
  Le attività di ispezione devono essere registrate in modo regolare ed accurato, compreso le registrazioni di Audit e le registrazioni contabili; le registrazioni devono essere supportate da idonee evidenze oggettive in conformità alle leggi in vigore ed alle politiche ed ai metodi dell'Ente.
- **Correttezza in caso di Conflitti di interesse**
  Un conflitto di interesse è qualsiasi situazione dove gli interessi della missione di impresa dell'Ente, compreso l'imparzialità e l'indipendenza, si discostano da quelli personali dei propri collaboratori o da quelli dei loro famigliari con i quali sono in contatto a livello personale o di businnes.
  Tali situazioni devono essere evitate in quanto possono influenzare il loro giudizio, anche senza rendersene conto. La benché minima apparenza di conflitto di interesse dovrebbe essere evitata poiché crea l'impressione di carenza di imparzialità.
  Di seguito si riportano alcuni esempi di situazioni di conflitto di interesse che devono essere evitate:
- Fornire servizi ad un cliente per il quale l'Ente nutre interessi diretti o indiretti.
  Trarre vantaggi personali da una opportunità di businnes dell'Ente, oppure utilizzando un bene dell'Ente od una sua risorsa per scopi personali.
- Accettare in modo diretto o indiretto qualunque tipo di vantaggio personale in funzione del rapporto di dipendenza o collaborazione presso l'Ente, ad eccezione di piccoli regali e normale ospitalità.
- Acquisire un qualsiasi interesse presso un fornitore, un cliente o concorrente dell'Ente, che abbia influenza significativa e renda il collaboratore soggetto a questo interesse.
- Ricoprire una responsabilità od una qualsiasi posizione presso un concorrente o cliente, oltre all'adempimento dei normali doveri verso l'Ente.

Il personale ed i collaboratori dell'Ente devono segnalare ogni evento di conflitto di interessi che costituisca una minaccia all'imparzialità.

- **Vantaggi impropri**
  I vantaggi impropri non devono essere né concessi né accettati, sia in modo diretto che indiretto.
  I vantaggi impropri sono concessi per condizionare le decisioni sul risultato delle attività di ispezione o per imporre delle azioni in contrasto con il proprio dovere. Possono rivestire la forma di tangenti, regali od ospitalità e intrattenimenti eccessivi.
  I vantaggi impropri possono essere offerti da agenti, intermediari o consulenti che sostengono di fornire un servizio in buona fede, oppure possono essere concessi da partners o fornitori. Per questo motivo l'Ente non tratta con questi soggetti, se è a conoscenza od ha il sospetto che sono intenzionati a concedere vantaggi impropri.
  Regali, ospitalità e intrattenimenti devono essere sempre ricollegati alla finalità del contratto di ispezione. Non possono essere offerti allo scopo di influenzare una decisione od una azione e devono rimanere entro i limiti di cio che è socialmente accettabile e legalmente ammesso.
- **Onestà**
  Nell'ambito della loro attività professionale, il personale ed i collaboratori dell'Ente sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il codice etico e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Ente può giustificare una condotta non onesta.
- **Valorizzazione delle risorse umane**
  I collaboratori dell'Ente sono un fattore indispensabile per il suo successo. Per questo motivo, l'Ente tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore.
- **Integrità della persona**
  L'Ente garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Perciò non sono tollerate richieste o minacce

volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il codice etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

- **Diligenza e accuratezza nella esecuzione dei compiti e dei contratti**
  I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. L'Ente si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.
- **Qualità del servizio**
  L'Ente orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità del servizio di ispezione. Per questo motivo, l'Ente indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità del proprio servizio.
- **Concorrenza leale**
  L'Ente intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante.

3 – CRITERI DI CONDOTTA

Relazioni con tutti gli interlocutori

Criteri di condotta

3.1 Trattamento delle informazioni
3.2 Regali, omaggi e benefici
3.3 Comunicazione all'esterno

3.1 – Trattamento delle informazioni

Le informazioni degli stakeholder sono trattate dall'Ente 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; in particolare l'Ente:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri 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;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

3.2 – 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 all'Ente. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, revisori, consiglieri di SMS Lab S.p.A., sindaci o a loro familiari, dipendenti, collaboratori ed Auditor che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.
Tale norma, che non ammette deroghe nemmeno in quei paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è consuetudine, concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.). In ogni caso, l'Ente si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici - se noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

Gli omaggi dell'Ente si caratterizzano perché volti a promuoverne il Brand image.
I regali offerti - salvo quelli di modico valore - devono essere documentati.
I collaboratori dell'Ente che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti, ad informare il Responsabile Comunicazione che ne valuta l'appropriatezza e provvede a comunicare al mittente la politica dell'Ente in materia.

3.3 – Comunicazione all'esterno
La comunicazione dell'Ente verso i suoi stakeholder è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.
Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività.
Tutti i comunicati stampa sono disponibili sul sito internet, così da permetterne la massima fruibilità; il portale istituzionale dell'Ente, oltre a offrire l'attivazione di servizi online, presenta una serie di canali tematici volti all'approfondimento di tematiche correlate alla attività di ispezione e allo scambio e dibattito on-line con gli stakeholder.
Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti dell'Ente con i massmedia possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento del Responsabile Comunicazione.
L'Ente partecipa a conferenze, seminari e tavoli di lavoro, e acconsente a pubblicazioni di carattere tecnico o scientifico, relative alle proprie attività, in base alle seguenti regole generali di condotta:

- partecipazione ad ogni convegno di un numero limitato di collaboratori ;
- comunicazione preventiva al Responsabile Comunicazione.

Relazioni con i clienti

Criteri di condotta

3.4 Imparzialità
3.5 I contratti e le comunicazioni ai clienti
3.6 Stile di comportamento dei collaboratori
3.7 Controllo della qualità e della customer satisfaction
3.8 Coinvolgimento della clientela

3.4 - Imparzialità
Nei rapporti con il mercato ed in particolare con i clienti, l'Ente e propri collaboratori/dipendenti si impegnano:
- a non discriminare arbitrariamente i propri clienti
- a non promuovere i propri Auditor o ispettori in qualità di Consulenti
- a non offrire o fornire prestazioni di consulenza relative alle attività di ispezione
- a non offrire o fornire servizi di Audit interni ai propri clienti
- a non pubblicizzare la propria attività di ispezione, in collegamento ad attività di una Organizzazione che eroga servizi di consulenza nello stesso ambito
- a non dichiarare o sottintendere che il risultato dell'attività di ispezione, sarebbe più semplice, più facile, più rapida o meno costosa qualora fosse impiegata una determinata Organizzazione di consulenza / manutenzione.

3.5 – I contratti e le comunicazioni con i clienti
I contratti e le comunicazioni ai clienti dell'Ente (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa evitando clausole comprensibili solo agli esperti, indicando i prezzi al lordo d'IVA, illustrando in modo chiaro ogni costo);
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali ad esempio l'inserimento di pratiche o clausole vessatorie);
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;

3.6 – Stile di comportamento dei collaboratori
Lo stile di comportamento nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo, di elevata professionalità, con particolare cura al miglioramento della capacità di ascolto ed un atteggiamento mirato alla soluzione dei problemi . Inoltre l'Ente si impegna a limitare gli adempimenti richiesti ai suoi clienti e ad adottare procedure di pagamento semplificate, sicure e, quando possibile, informatizzate e gratuite.

3.7 – Controllo della qualità e customer satisfaction
L'Ente s'impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi di ispezione offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

3.8 – Coinvolgimento della clientela
L'Ente si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (ad esempio, servizi di call center, indirizzi di posta elettronica). È cura dell'Ente informare i clienti 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 attualmente allo studio un sistema integrato di controllo sugli stili e sulle procedure che regolano il rapporto con i clienti e con le loro associazioni di rappresentanza.

Relazioni con i componenti i Gruppi di Valutazione

Criteri di condotta

3.9 Scopo e Campo di applicazione
3.10 Disposizioni di carattere generale
3 11 Disposizioni per i valutatori, responsabili di gruppo di verifica ed esperti tecnici di settore.
3.12 Disposizioni relative ad ogni specifico incarico

3.9 Scopo e Campo di applicazione
Il presente codice è applicabile per tutte le figure professionali qualificate e incaricate da SMS Lab per attività di valutazione e verifica ispettiva di sistemi di gestione e prodotti (cfr. Incarico professionale continuativo).

3.10 Disposizioni di carattere generale
Tutte le persone qualificate da SMS Lab, operanti nell'ambito delle attività di valutazione e verifica ispettiva di sistemi di gestione e prodotti, si impegnano a:

- rispettare il Codice Deontologico ed il presente Codice Etico dell'Ente;
- rispettare i Regolamenti, tutte le procedure e le politiche della SMS Lab applicabili;
- non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Aziende/Enti sottoposti a valutazione/verifica, anche potenziali, nonché nei confronti dell' SMS Lab;
- fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente Codice avviata dalle aziende soggette a ispezione/attestazione della conformità e/o dall'Ente e/o da organismi di accreditamento, per risolvere specifici casi di reclami;
- soddisfare tutti gli impegni presi come da "Incarico professionale continuativo" sottoscritto;
- non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possano indurre le Aziende sottoposte a
- valutazione/verifica ad una non corretta interpretazione del significato delle certificazioni e attestazioni della conformità ed, inoltre,
- indurre aspettative, nelle Aziende, non rispondenti con le reali situazioni in atto;
- segnalare ogni situazione nota che possa costituire, per se stesso o per la SMS Lab, un conflitto di interessi;

- evitare scrupolosamente e nel caso segnalare: 1) il costituirsi di “Vantaggi impropri” e 2) mantenere la “Correttezza in caso di conflitti di interesse”, come definiti dai principi generali del presente codice.

3 11 Disposizioni per gli ispettori, responsabili di gruppo di verifica ed esperti tecnici di settore.

- Attenersi alle “ Disposizioni di carattere generale” riportate al punto 3.10;
- Comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato sia verso la SMS Lab, sia verso le Aziende/Enti sottoposte a valutazione/verifica, sia, eventualmente verso il personale di cui si è responsabili nella gestione delle valutazioni/verifiche;
- non accettare parcelle, omaggi o favori di qualsiasi natura da parte delle Aziende/Enti clienti, da loro rappresentanti o da qualsiasi altra persona interessata ed inoltre controllare che anche il personale di cui si è eventualmente responsabili, non compia azioni di questo tipo;
- impegnarsi a rispettare pienamente il Decreto Legislativo n° 196/2003 utilizzando i dati di cui verrò a conoscenza solo ai fini dell’incarico ricevuto;
- non influenzare l’Azienda/Ente da sottoporre a valutazione/verifica utilizzando la propria attività/funzione di Valutatore per ottenere ulteriori incarichi professionali, nella progettazione, revisione e implementazione di Sistemi di Gestione o in altri. Il possesso di più certificazioni, a maggior ragione, non consente tale comportamento;
- dichiarare l’eventuale sussistenza di episodi pregressi lesivi dell’integrità professionale del Valutatore;
- segnalare ogni situazione nota che possa costituire, per se stesso o per la SMS Lab, un conflitto di interessi.

3.12 Disposizioni relative ad ogni specifico incarico

Oltre a quanto sopra previsto, per ogni specifico incarico, il Valutatore si impegna ad attenersi ai sotto indicati punti:

- l’assenza di condizionamenti, in merito all’incarico specifico, derivanti da interessi commerciali, finanziari, personali, o altri nelle attività oggetto di valutazione;
- l’impegno ad evitare qualsiasi coinvolgimento in attività connesse con i processi relativi all’oggetto di valutazione;
- l’impegno ad astenersi dal pubblicizzare qualsiasi servizio, attività o iniziativa atta a facilitare il conseguimento della specifica ispezione/attestazione della conformità;
- l’impegno, nel caso di Valutatori dipendenti, titolari o collaboratori esterni di società operanti nel campo della consulenza per la progettazione e/o l’implementazione dei Sistemi di Gestione Aziendale, che quanto sopra menzionato sarà applicato sia alla singola persona che al personale dipendente e/o ad esso collegato;
- Segnalare e confermare prontamente alla SMS Lab per ogni incarico assegnato qualsiasi relazione/interesse che possa esistere con l’Azienda/Ente da sottoporre a valutazione/verifica, prima di assumere l’incarico di valutazione/verifica ed in generale
- segnalare ogni situazione nota che possa costituire, per se stesso o per la SMS Lab, un conflitto di interessi.

Quanto sopra ha validità per i 2 (due) anni precedenti alla data dell’assunzione dell’incarico e fino a 2 (due) anni successivi dall’ultimo intervento dell’incarico medesimo.

Relazioni con i dipendenti ed i collaboratori

Criteri di condotta

3.13 – Selezione del personale
3.14 – Costituzione del rapporto di lavoro
3.15 – Gestione del personale
3.16 – Interventi sull'organizzazione del lavoro
3.17 – Sicurezza e salute
3.18 – Tutela della privacy
3.19 – Integrità e tutela della persona
3.20 – Doveri dei collaboratori
3.21 – Valutazione delle prestazioni

3.13 – Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere 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.
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.

3.14 – Costituzione del rapporto di lavoro

Ogni collaboratore è assunto con regolare contratto secondo le disposizioni di legge; 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;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dai contratti applicabili;
- 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.

3.15 – Gestione del personale

L'Ente evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.
Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (ad esempio in caso di promozion) e/o su considerazioni di merito (ad esempio assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).
L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; 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.

Diffusione delle politiche del personale

Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale

Valorizzazione e formazione delle risorse

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio, rotazioni di incarico, affiancamenti a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità).

In quest'ambito, riveste particolare importanza i risultati dell'attività di valutazione del comportamento dei collaboratori (punto 4.6) che facendo emergere i punti di forza e di debolezza del collaboratore, pongono le basi per tendere al miglioramento delle sue competenze anche attraverso una formazione mirata.

L'Ente mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, residenziali e a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.
La formazione è assegnata a gruppi o a singoli collaboratori sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale; inoltre, per quanto riguarda la formazione a distanza (erogata attraverso internet, intranet o CD), non direttamente assegnata, ogni collaboratore può usufruirne sulla base dei propri interessi al di fuori del normale orario di lavoro.
È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore (ad esempio, per i neoassunti è prevista un'introduzione all'azienda e al suo business) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.
La storia formativa di ogni collaboratore è presente sul sistema informativo del personale al fine di rilevare il grado di fruizione della formazione e per disegnare successivi percorsi formativi.

Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori
Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori 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 al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente codice etico.

Coinvolgimento dei collaboratori
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 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 aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

3.16 – 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.
La Divisione Ispezioni dell'Ente si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

- gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

3.17 – Sicurezza e salute
L'Ente si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder.
Obiettivo dell'Ente è proteggere proprie le risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno delle Società, ma anche con i fornitori, le imprese ed i clienti coinvolti nella propria attività.
A tal fine, una capillare 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 di un sistema integrato 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.

3.18 – Tutela della privacy

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori.

Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

3.19 – Integrità e tutela della persona

L'Ente si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo 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 (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona (per esempio, l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali, allusioni insistenti e continuate).

Il collaboratore dell'Ente 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 all'azienda che valuterà l'effettiva violazione del codice etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

3.20 – Doveri dei collaboratori

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nei contratti di lavoro e quanto previsto dal codice etico, assicurando le prestazioni richieste; ed è tenuto a segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dalle procedure interne.

Gestione delle informazioni

Il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. È tenuto 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

Tutti i collaboratori dell'Ente 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:

- avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possesso di azioni, incarichi professionali, attività lavorativa ecc.) anche attraverso i familiari;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'Ente.

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. Il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con l'Ente.

Utilizzo dei beni aziendali
Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ogni collaboratore deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o
  comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili di eventuali minacce o eventi dannosi per l'Ente.
L'Ente si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.).

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello,
  non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine
  aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

3.21 – Valutazione delle prestazioni
Vedere il punto 4.6

4 – MODALITA' DI ATTUAZIONE

4.1 – Compiti del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per le attività di Ispezione
4.2 – Compiti dell'Autorità di Audit della Divisione Ispezioni
4.3 – Comunicazione e formazione
4.4 – Segnalazione degli Stakeholder
4.5 – Violazione del codice etico
4.6 – Rapporto etico periodico / Valutazione delle prestazioni e sanzioni

4.1 – Compiti del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
Oltre ai compiti stabiliti nei regolamenti interni, in materia di codice etico competono al comitato i seguenti compiti:

- esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure riguardanti l'imparzialità nelle attività di ispezione, allo scopo di garantirne la coerenza con il codice etico.

A tal fine, il comitato valuta:

- i piani di comunicazione e formazione etica;

- il piano di lavoro predisposto dalla SMS Lab e le relazioni periodiche dello stesso.

4.2 – Compiti della Autorità di Audit della Divisione Ispezioni

All'Autorità di Audit sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione e il rispetto del codice etico attraverso l'attività di ethical auditing, che consiste nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito della Divisione attraverso un'analisi e una valutazione dei processi di controllo dei rischi etici;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del codice etico; in particolare: garantire lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica; e analizzare le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica aziendale, e predisporre le ipotesi di soluzione da sottoporre alla valutazione del Comitato per la salvaguardia dell'Imparzialità;
- ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del codice etico;
- proporre al Comitato per la salvaguardia dell'Imparzialità le modifiche e le integrazioni da apportare al codice etico.

Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni audit e controllo interno dell'Ente e delle funzioni aziendali interessate e, inoltre, disponendo del libero accesso a tutta la documentazione ritenuta utile.

4.3 – Comunicazione e Formazione

Il codice etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione (per esempio, la consegna a tutti i collaboratori di copia del Codice, sezioni dedicate sul sito aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione del Codice in tutti i contratti, …).
Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del codice etico a tutti i collaboratori, la Divisione predispone e realizza, un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del codice di cui è richiesta l'osservanza.

4.4 – Segnalazioni da parte degli Stakeholder[1]

Tutti gli stakeholder della Divisione Ispezioni, possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del codice etico alla Funzione Audit Codice Etico, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.
La Funzione Audit Codice Etico agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione (ad esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti di affari, per i dipendenti: mancata promozione, ecc.). È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

4.5 – Violazioni del Codice Etico

La Funzione Audit Codice Etico riporta le violazioni del codice etico, emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività di ethical auditing , e i suggerimenti ritenuti necessari:

- direttamente al Responsabile dell'Organismo di Ispezione, fornendo un rapporto di sintesi.

Le competenti funzioni aziendali, attivate dal Responsabile dell'Organismo di Ispezione, definiscono i provvedimenti, ne curano l'attuazione, e riferiscono l'esito al responsabile della Funzione Proponente, e nel caso il reclamo riguardi il comportamento degli Auditor, al Comitato Tecnico, responsabile delle decisioni sulla certificazione di conformità.

4.6 – Rapporto etico periodico / Valutazione delle prestazioni e sanzioni
A seguito le attività di monitoraggio sull'applicazione del "Codice Etico" ed in ossequio alle leggi e ai regolamenti applicabili all'attività di Ispezione, l'Ente attua una procedura di valutazione periodica delle prestazioni degli addetti al "Programma di Audit" (dipendenti, collaboratori ed Auditor) con obiettivi stabiliti e metodi oggettivi e misurabili (indici di prestazione) allo scopo di:
- raccomandare azioni di miglioramento
- emettere eventuali azioni correttive e,
- nei casi inaccettabili e previsti, l'emissione delle sanzioni applicabili;

le attività di valutazione delle prestazioni, l'adozione di azioni correttive e la comminazione di sanzioni hanno carattere collegiale e sono condotte con i criteri ed i requisiti stabiliti nelle procedure regolarmente assegnate agli interessati, che prevedono fra l'altro una procedura di ricorso.

4.7 – Relazione annuale per la credibilità delle certificazioni
La Divisione Organismo di Ispezione, si impegna a predisporre una relazione annuale di responsabilità sociale, per la credibilità delle certificazioni" conforme ai migliori standard nazionali e internazionali.
Tale relazione, identificabile con il verbale di riunione del Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità, dà un rendiconto chiaro, veritiero e corretto dei risultati ottenuti nei rapporti con gli stakeholder in relazione ai principi e agli impegni assunti nel codice etico, nonché agli obiettivi di miglioramento stabiliti periodicamente.