

## Sommario

1) Introduzione.....	1
2) Principi generali.....	2
3) Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori.....	4
4) Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti .....	5
5) Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori.....	6
6) Criteri di condotta nelle relazioni con la Comunità.....	6
7) Modalità di attuazione .....	7

### 1) Introduzione

La Integra S.r.l. è una azienda di servizi che ha la propria sede legale ed amministrativa a Pescara ed una sede distaccata nelle Marche, a Montecassiano. Opera con la sua organizzazione su una vasta area del territorio nazionale.

Un nuovo nome ed un nuovo marchio per una squadra che, negli ultimi quarant'anni, è cresciuta insieme alla propria clientela, guadagnando in esperienza e professionalità, crescendo in efficienza ed innovazione.

Ad una richiesta sempre più frequente, da parte dei propri clienti, di integrare tutti i servizi volti alla cura del patrimonio immobiliare, ha fatto seguito, da parte di INTEGRA S.r.l., una naturale evoluzione della mission aziendale.

Per andare incontro alle esigenze presenti e future dei clienti, INTEGRA S.r.l. si occupa di Facility Management e lo fa con la stessa passione con cui nel passato si è occupata di servizi di igiene ambientale, e che oggi le dà la spinta a fare ancora di più.

La Responsabilità Etica e Sociale delle Imprese rappresenta la sfida delle aziende più illuminate, non solo per senso di responsabilità verso la comunità in cui operano e nel rispetto delle aspettative dei suoi portatori di interesse interni ed esterni, gli stakeholder, ma anche per sottolineare i valori della propria attività con un carattere nuovo, esclusivo, riconoscibile, che ne differenzi lo stile rispetto ai concorrenti. In questo caso la comunicazione si fonde con una gestione industriale e commerciale in una responsabilità comune che impegna ognuno in azienda ad operare secondo obiettivi di responsabilità sociale.

Con questo lavoro siamo a presentare a tutti gli stakeholder un altro momento importante nella costruzione della nostra Azienda: il CODICE ETICO.

Con l'adozione del Codice Etico la Integra si propone di comunicare i principi che ne hanno caratterizzato l'agire fin dall'inizio dell'attività. Tali principi riguardano e riguarderanno tutte le risorse della Integra (amministratori, collaboratori e dipendenti), nella conduzione delle attività aziendali.

Integra opera nel settore dei servizi integrati, proponendosi come partner unico ed affidabile per i clienti. L'obiettivo dell'attività consiste nel soddisfacimento dei clienti ed alla valorizzazione umana e professionale di tutti i dipendenti ed i collaboratori, preservando ed incrementando nel tempo il capitale economico, in particolare il capitale umano in dotazione all'azienda.

Integra, inoltre, aspira a consolidare e sviluppare il rapporto di fiducia con gli stakeholder, cioè con le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto/rapporto è fondamentale per la realizzazione della mission aziendale.

A tale scopo, Integra si impegna ad evitare comportamenti non etici con i suoi stakeholder, riconoscendo come "non etici" e quindi ostili all'impresa tutti gli atteggiamenti ed i comportamenti di chiunque (singolo o organizzazione) cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui sfruttando posizioni di forza.

Questo codice è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte; Integra auspica, perciò, che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un'analoga condotta etica.

Mai l'applicazione del Codice Etico potrà essere fonte di intolleranza o di scontro a priori fra "etiche" diverse, essendo l'etica influenzata da fattori come la religione, la tradizione, la storia, e così via, che sfuggono a logiche di tipo aziendale. Obiettivo di Integra sarà piuttosto quello di agire nel rispetto delle proprie ed altrui convinzioni, cercando di volta in volta il modo più appropriato per riuscire in tale intento.

## **2) Principi generali**

I principi generali qui di seguito evidenziati sono conseguenza dei valori portanti di Integra nella conduzione dell'attività aziendale e costituiscono le principali linee guida nelle relazioni con gli stakeholder.

Integra intende caratterizzare i propri comportamenti e condizionare le proprie scelte con principi fortemente condivisi da tutta l'organizzazione e da tutte le risorse. Pertanto quelli che vengono esposti sono valori fortemente sentiti e accompagnano le scelte ordinarie e straordinarie di Integra

### **a) Imparzialità**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder (la scelta dei clienti da servire, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), Integra evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla etnia, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

### **b) Onestà**

Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori di Integra sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di Integra può giustificare una condotta non onesta.

### **c) Correttezza**

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove 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 amministratore o collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione di impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholder, o si avvantaggi "personalmente" di opportunità d'affari dell'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con Integra .

### **d) Riservatezza**

Integra assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, i collaboratori di Integra sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

### **e) Trasparenza**

I collaboratori di Integra sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda Integra, 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, Integra ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

**f) Qualità dei servizi**

Integra sin dall'inizio della propria attività ha scelto di strutturare la propria organizzazione in funzione dei mercati che l'azienda ha deciso di servire. Questo ha incentivato l'adozione di procedure e comportamenti aziendali in linea con le richieste della clientela. La struttura, pertanto, valorizza tutti gli sforzi che vengono compiuti per assicurare la massima qualità dei servizi.

Integra orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

**g) Concorrenza leale**

Integra intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante.

**h) Sensibilizzazione dei fornitori**

Nell'ottica di implementazione della SA 8000, che si aggiunge agli altri schemi di certificazione già in essere, i fornitori saranno sensibilizzati e incentivati alle tematiche sociali affinché venga ad instaurarsi con la Integra un rapporto di condivisione dei propri valori aziendali, come espressi nella propria Politica.

**i) Equità dell'autorità**

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche -in special modo con i collaboratori- Integra si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare, Integra garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori. Lo stile della leadership, oltre ad essere manageriale, è comunque improntato al riconoscimento dell'autorevolezza delle decisioni e delle scelte, in modo che questo contribuisca all'attenuazione dei potenziali conflitti. Essere autorevoli, inoltre, contribuisce in maniera decisiva a creare consenso intorno alle decisioni che vengono assunte e a generare condivisione degli obiettivi.

**j) Centralità delle risorse umane**

I collaboratori di Integra sono un fattore indispensabile per il suo successo. Per questo motivo, Integra tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio personale e professionale posseduto da ciascun collaboratore, affinché l'energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione nella realizzazione del proprio potenziale.

Per Integra le persone sono un elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa. Il valore delle persone e la loro professionalità sono condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi aziendali.

Integra garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Per questa ragione 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

**k) Responsabilità verso la collettività e il territorio**

Integra è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera, cercando di dare valore, ove possibile, alle maestranze locali.

## 3) Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori

### • Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla corrispondenza tra i profili professionali dei candidati, e quelli attesi per le esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità. Le informazioni richieste sono funzionali alla verifica degli aspetti caratteristici del profilo professionale e psicoattitudinale ricercato, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

### • Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e 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 dal contratto collettivo nazionale di lavoro- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute e sicurezza, associati all'attività lavorativa oltre a quelle di tutela dell'ambiente.

- percorso formativo, atto a valorizzare la Persona e la mansione professionale

Tali informazioni sono esplicitate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione dei termini del rapporto di lavoro.

### • Gestione del personale

Integra 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 e/o su considerazioni di merito (ad esempio assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti). L'accesso a ruoli ed incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale, sono favorite le flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

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.

Integra mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di conservare e valorizzare le specifiche competenze professionali del personale.

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.

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

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e 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.

### • Sicurezza e salute

Obiettivo di Integra è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche con i fornitori, le imprese ed i clienti coinvolti nella propria attività.

Integra è impegnata a diffondere e consolidare la cultura della sicurezza, favorendo la consapevolezza dei rischi e 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. È a tal scopo che ha acquisito già da anni la certificazione del proprio sistema di Gestione per la Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001.

#### • **Tutela della privacy**

La privacy del collaboratore è tutelata.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori. È previsto il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e sono stabilite regole per il controllo delle norme a protezione della privacy.

#### • **Doveri dei collaboratori**

Il collaboratore deve agire lealmente, assicurando le prestazioni richieste e rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico; è tenuto a segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dalle procedure interne.

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.

Tutti i collaboratori di Integra devono evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interesse e non avvantaggiarsi di opportunità di affari conosciute durante lo svolgimento delle proprie funzioni.

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, documentandone con precisione il loro impiego.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente la Direzione di eventuali minacce o eventi dannosi per Integra. Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore 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;
- a non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, composti con linguaggio di basso livello o commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- a non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi, nonché ad effettuare qualsiasi operazione in violazione di leggi e regolamenti.

#### **4) Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti**

Integra persegue il proprio successo di impresa sui mercati attraverso l'offerta di servizi di qualità a condizioni competitive e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza.

Integra riconosce che l'apprezzamento di chi richiede servizi sia di primaria importanza per il suo successo d'impresa.

#### • **Stile di comportamento dei collaboratori**

Lo stile di comportamento di Integra nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto di collaborazione duraturo nel tempo e di elevata professionalità

**• Controllo della qualità e della customer satisfaction**

- Integra s'impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita dal cliente
- Integra s'impegna a rispettare con puntualità i termini contrattuali stipulati con il cliente, in modo da raggiungere la piena soddisfazione reciproca
- Integra s'impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi offerti dai collaboratori esterni e dai fornitori
- Integra è in grado di assicurare elevati standard di soddisfazione della clientela anche grazie alle procedure implementate nell'ambito della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001.

**5) Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori**

Per Integra i fornitori rappresentano un elemento vitale per la crescita e lo sviluppo dell'intera organizzazione. Per questo motivo Integra inserisce i fornitori all'interno del capitale umano dell'azienda e intende perseguire una politica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti da parte dei partner selezionati, contribuendo all'innalzamento dei loro standard etici, nonché promuovendo l'accrescimento delle competenze professionali.

Allo stesso tempo però Integra richiede ai propri fornitori di rispettare quanto dichiarato nella Lettera di impegno per la responsabilità Sociale dagli stessi sottoscritta.

In particolare tra i Fornitori vengono annoverate anche le Agenzie per l'impiego private, alle quali viene chiesta dichiarazione secondo la quale i lavoratori non sostengono alcuna spesa o costo per l'assunzione.

**• Scelte del fornitore**

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Integra; la ricerca del massimo vantaggio competitivo deve comunque garantire la soddisfazione del fornitore, in modo da evitare l'abuso di posizioni di forza tali da indebolire il fornitore anche dal punto di vista economico. I processi di acquisto sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare i collaboratori di Integra addetti a tali processi sono tenuti a non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti.

Integra dispone altresì di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione costituiscono barriera di accesso.

La scelta dei fornitori è realizzata nel rispetto dei criteri di imparzialità, trasparenza, opportunità, efficienza ed economicità.

**• Integrità e indipendenza dei rapporti**

All'interno di Integra le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di Integra .

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza e trasparenza evitando tutte le forme di dipendenza.

**6) Criteri di condotta nelle relazioni con la Comunità**

Le relazioni con la Comunità riguardano principalmente i seguenti ambiti:

**• Politica ambientale**

I collaboratori di Integra, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Per la salvaguardia dell'ambiente la Integra ha conseguito dal 2008 la certificazione ambientale in base alla norma UNI EN ISO 140001.

Al suo interno la Integra quindi persegue politiche attive di innovazione, sia nell'uso dei materiali che prodotti, in modo da garantire il contenimento dell'impatto ambientale.

#### • **Contributi e sponsorizzazioni**

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono sempre prese in considerazione; Integra ha già aderito diverse volte ad attività rivolte al sociale e presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Integra si impegna in attività di liberalità esterne, in modo da contribuire direttamente al sostegno di cause sociali.

## **7 Modalità di attuazione**

L'attuazione del Codice Etico è garantita dalla applicazione del Sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Etica.

#### • **Comunicazione e formazione**

Il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione (per esempio inserimento nel sito aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione del Codice in tutti i contratti di acquisto, ecc.).

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori la Integra predispone e realizza attività formative volte a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.

#### • **Segnalazione degli stakeholder**

Integra provvede a stabilire per tutti gli stakeholder dei canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni le quali potranno avvenire anche per iscritto in caso di violazione o sospetto di violazione del Codice Etico. A seguito di queste Integra provvede ad un'analisi delle stesse, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

Integra 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, laddove non sia necessario che tale identità venga resa palese.