

ASSICURAZIONE DI QUALITA'
CODICE ETICO

INDICE

1. PRINCIPI GENERALI
2. RISORSE UMANE
3. CLIENTI
4. FORNITORI
5. COMUNITA' CIVILE

Assicurazione Qualità
Istruzione 6.2.2 UNI EN ISO 9001

1. PRINCIPI GENERALI

Il presente Codice di Comportamento Etico contiene i principi fondamentali che ispirano l'attività aziendale e le relazioni che Universal Selecta intrattiene con gli stakeholders.

I valori fondanti su cui sono costruiti tali principi sono: Correttezza, Onestà e Rispetto. Per Correttezza si intende l'osservanza spontanea delle regole della civiltà di riferimento, dell'educazione, della lealtà ed il conseguente rifiuto della menzogna e del tradimento.

Per Onestà si intende l'agire con rettitudine e con giustizia ed in modo coerente con i principi morali comunemente ritenuti validi. Conseguentemente l'Onestà ripudia l'inganno e la dissimulazione sotto qualsiasi forma.

Per Rispetto si intende il riconoscimento dei diritti, del ruolo, della dignità, del decoro di persone o cose e la conseguente astensione al recare loro offesa o danno.

L'applicazione di questi tre valori di riferimento ha come prima fondamentale conseguenza il rispetto assoluto dei principi morali della civiltà occidentale.

In particolare Universal Selecta garantisce:

- il pieno rispetto dei diritti umani;
- il ripudio della discriminazione di razza, religione, sesso ed estrazione sociale;
- l'assenza di ogni forma di discriminazione nelle politiche di assunzione e licenziamento;
- l'astensione dall'utilizzo del lavoro minorile.

In secondo luogo, l'applicazione di detti valori comporta la puntuale osservanza di tutti i regolamenti e di tutte le leggi civili, penali e di settore, nonché il rispetto delle leggi nazionali e dei regolamenti vigenti nelle località ove viene collocato il prodotto o prestato il servizio.

Infine, l'adozione dei valori fondanti il Codice è coerente con la prima mission sociale di un'impresa: la creazione di valore che ne garantisce durabilità

e sviluppo. Il profitto, inteso come remunerazione del rischio d'impresa e dell'organizzazione dei fattori di produzione, non contrasta con i valori etici di riferimento. Al contrario, tra di essi esiste un rapporto di funzionalità reciproca. Questo Codice considera rilevanti i seguenti portatori d'interesse:

- Risorse Umane,
- Soci,
- Clienti,
- Fornitori,
- Istituti finanziari,
- Comunità civile,
- Pubblica amministrazione,
- Ambiente.

Universal Selecta si propone di portare a conoscenza del Codice tutti i soggetti sopra elencati, s'impegna al suo periodico aggiornamento e alla predisposizione degli strumenti che ne favoriscano l'applicazione.

Per promuovere la conoscenza, la condivisione e la diffusione dei principi enunciati, l'azienda s'impegna ad intrattenere con gli stakeholders rapporti trasparenti, chiari ed aperti al dialogo.

2. RISORSE UMANE

Le risorse umane rappresentano un elemento cruciale per il successo di un'impresa. Le capacità dei singoli individui e il loro grado di coinvolgimento costituiscono un patrimonio intangibile, che non può essere ricostituito in tempi brevi, e uno dei vantaggi competitivi più difficilmente emulabili dai concorrenti.

Il Codice sancisce l'impegno a non discriminare tra le risorse umane in ragione del contratto di lavoro instaurato, sia esso a tempo determinato che indeterminato. Pari considerazione deve inoltre essere garantita a prescindere dalla qualifica, dal ruolo aziendale e dalla mansione svolta.

I rapporti sociali che si creano e si sviluppano in ambito lavorativo influiscono sulla sfera personale ed emotiva di ciascun individuo. L'imprenditore concorre affinché vi sia un clima aziendale sereno che stimoli il dialogo ed il confronto tra i collaboratori, nel rispetto dei doveri lavorativi e delle opinioni personali.

È opportuno, inoltre, che siano conciliate le esigenze lavorative con quelle personali, utilizzando gli strumenti di flessibilità disponibili e usufruendo delle nuove tecnologie.

Infine, viene posto particolare risalto alla formazione dei dipendenti, strumento necessario per migliorare l'efficacia e l'efficienza del lavoro, ma fondamentale anche per garantire dignità professionale del dipendente all'interno di una "comunità economica" in continua evoluzione.

Universal Selecta si impegna:

- a mantenere un comportamento responsabile e coerente anche nelle situazioni critiche, quali ad esempio ristrutturazioni aziendali e fasi di recessione;
- in attività di formazione professionale;
- a promuovere la comunicazione interna attraverso incontri periodici, allo scopo di raccogliere esigenze e proposte da parte di tutti i collaboratori;
- ad adottare politiche di pari opportunità nell'assunzione, nella formazione, nella carriera, facendo del criterio di merito il principio ispiratore nella gestione dei rapporti con il personale;
- ad evitare e disapprovare forme di discriminazione;
- a favorire la costruzione di un clima aziendale sereno;
- a diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando una consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, al fine di preservarne la salute;
- a rispettare tutte le culture e le religioni, predisponendo azioni che ne favoriscano l'integrazione nella realtà aziendale;
- a facilitare il personale nella conciliazione del tempo di lavoro con il tempo privato utilizzando strumenti di flessibilità tipo part-time, conto ore e agevolazioni di altro tipo;
- ad includere nelle proprie politiche aziendali progetti a favore dell'integrazione dei disabili nel mondo del lavoro;
- a promuovere occasioni d'incontro e conoscenza fra i dipendenti anche al di fuori dell'ambito lavorativo.

3. CLIENTI

La correttezza commerciale è il principio cardine che regola il rapporto con la clientela.

Si devono porre in atto tutti gli strumenti necessari per comprenderne le esigenze.

L'offerta di prodotti e servizi deve essere conforme alla reale capacità produttiva e coerente alle reali necessità del cliente.

Il rapporto commerciale non si esaurisce con la consegna del prodotto o l'erogazione del servizio e il conseguente pagamento del corrispettivo.

È quindi opportuno ricercare il dialogo e il confronto con il cliente anche nella fase post-vendita. Il cliente si aspetta costanza di qualità e continuità di produzione.

Per mantenere un rapporto onesto, corretto e rispettoso è necessario fornirgli informazioni tempestive su tutti i fatti che possano compromettere la produzione o modificare l'offerta commerciale.

L'azienda, infine, s'impegna a tutelare il principio della concorrenza, non aderendo a cartelli o consorzi che possano pregiudicare il libero mercato. Universal Selecta si impegna:

- ad offrire servizi e prodotti la cui qualità sia garantita ed i cui modi di produzione siano conformi alle normative di settore;
- ad incentivare il dialogo in tutte le forme possibili e predisporre canali di ascolto, quali un numero telefonico o un indirizzo e-mail, per accogliere eventuali proposte, esigenze e richieste;
- a formulare offerte ai clienti che, pur nelle dinamiche competitive, mantengano le caratteristiche di trasparenza e coerenza;
- a verificare la soddisfazione dei propri clienti ed elaborare i dati risultanti per un miglioramento continuo del prodotto e del servizio offerto;
- ad informare tempestivamente i clienti su tutti i fatti aziendali che possano produrre effetti su di loro.

4. FORNITORI

Il principio della correttezza commerciale è alla base anche del rapporto con i fornitori.

La continua ricerca della massima efficienza, della competitività, del miglioramento dei prodotti offerti e del successo di un'impresa non può prescindere da uno stretto rapporto di partnership.

Il prezzo non deve essere l'unico parametro da considerare.

Il comportamento etico, la correttezza commerciale, la trasparenza, l'impatto ambientale dei prodotti e dei processi produttivi sono altrettante variabili da tenere in considerazione nella scelta di un fornitore.

Il fornitore pianifica la propria produzione anche in base all'andamento della nostra attività.

Un rapporto commerciale onesto e corretto richiede, quindi, l'attivazione di canali attraverso cui scambiare tempestive informazioni su tutti i fatti che possano compromettere la nostra domanda o modificare la nostra capacità d'acquisto.

L'azienda, infine, si impegna a tutelare il principio della concorrenza, non aderendo a cartelli o consorzi che possano pregiudicare il libero mercato. Universal Selecta si impegna:

- a rispettare gli accordi contrattuali;
- a scegliere e monitorare i fornitori sulla base di valutazioni legate a criteri di economicità, efficienza, opportunità, qualità, comportamento etico, evitando pregiudizi e discriminazioni;
- a comunicare alle aziende che si propongono come eventuali fornitori i criteri di selezione e l'esito della valutazione effettuata;
- ad emettere ordini e stipulare contratti in modo chiaro e trasparente;
- a verificare la soddisfazione dei propri fornitori ed elaborare i dati risultanti per un miglioramento continuo del rapporto;
- ad informare tempestivamente i fornitori su tutti i fatti aziendali che possano produrre effetti su di loro.

5. COMUNITÀ CIVILE

Il rapporto tra impresa e comunità è caratterizzato dalle relazioni che si instaurano da una parte con il Territorio e dall'altra con le Associazioni.

L'impresa interagisce e condiziona in maniera forte la realtà territoriale in cui si inserisce, la sua vocazione operativa e commerciale, il suo successo e sviluppo. L'attività economica dà impulso alla nascita di nuove iniziative, innescando un processo di imprenditorialità diffusa. Parimenti, la creazione di distretti economici, la delocalizzazione, l'internalizzazione e l'outsourcing sono fenomeni che coinvolgono il territorio, generando sollecitazioni a cui la comunità deve rispondere e adattarsi. È opportuno che la comunità sia tempestivamente informata circa i fatti rilevanti del proprio tessuto economico e che partecipi alla definizione delle scelte strategiche.

L'impresa è inoltre essa stessa una comunità, portatrice di interessi, valori e cultura. Deve quindi confrontarsi con le altre associazioni e istituzioni, contribuendo al rapporto dialettico necessario al corretto funzionamento di ogni democrazia rappresentativa.

Universal Selecta si impegna:

- a sviluppare la consapevolezza del ruolo dell'impresa nella realtà locale;
- a dialogare con movimenti, associazioni e istituzioni, fonti di idee e stimoli per comprendere meglio le esigenze della società civile;
- a promuovere il confronto tra cultura d'impresa e coscienza sociale;
- a partecipare attivamente alla vita delle associazioni di categoria, consapevole dell'importanza del dialogo con gli altri imprenditori e della "democrazia rappresentativa";
- a comunicare puntualmente e tempestivamente gli avvenimenti aziendali rilevanti per la comunità.