

Gli organi direttivi della ACAPO perseguono, con tutte le proprie capacità e risorse, l'attuazione di un Sistema di Gestione Integrato che comprenda e che risponda, oltre che ai requisiti normativi cogenti applicabili in ragione della propria natura e del proprio core business, ai seguenti standard volontariamente adottati ovvero:

UNI EN ISO 9001 / UNI EN ISO 14001 / UNI ISO 45001 /
UNI ISO 37001 / UNI EN ISO 27001 /
SA 8000

definendo, quale campo complessivo di applicazione del proprio sistema di gestione integrato, *declinato in modo distinto in relazione ai singoli standard adottati*, la:

Progettazione e gestione di servizi di front e back office per grandi enti e pubbliche amministrazioni; Progettazione e gestione di call e contact center; Progettazione, organizzazione e gestione di servizi di prenotazione sanitaria (CUP); Servizi di supporto amministrativo e informativo. Gestione dei sistemi informativi finalizzati all'erogazione dei servizi di call center

La Politica della ACAPO è orientata al pieno rispetto degli obiettivi statuari posti, con la volontà di salvaguardare e **valorizzare al meglio il lavoro dei soci**, e di continuare, al contempo, a **creare nuove opportunità d'impiego qualificato per persone diversamente abili e svantaggiate**, quale mission distintiva della medesima cooperativa, coniugando tale orientamento con l'incomprimibile esigenza di configurare un assetto organizzativo capace di **valorizzare e tutelare i punti di forza che la contraddistinguono e garantendo la necessaria competitività dell'Organizzazione, rispetto al mercato di riferimento**.

In relazione agli obiettivi statuari sopra elencati la Cooperativa ACAPO si impegna a:

- **assicurare la soddisfazione di tutti i requisiti derivanti dalla normativa cogente e dalle normative volontarie liberamente adottate**, applicabili all'Organizzazione e all'erogazione dei servizi ricompresi nel proprio ambito di attività,
- assicurare, attraverso l'analisi del contesto interno ed esterno, l'individuazione di tutte le parti interessate al buon funzionamento dell'Organizzazione (stakeholder), orientandosi alla soddisfazione delle relative aspettative rilevanti, oltre che promuovendo rapporti di reciproca fiducia affinché la Acapo sia riconosciuta per la competenza, l'etica, la trasparenza e la correttezza;
- assicurare, attraverso periodica **analisi dei rischi** e delle performance aziendali, compresa la definizione di opportune azioni conseguenti, il perseguimento del **miglioramento continuo** del sistema di gestione adottato dall'Organizzazione al fine quindi di accrescere costantemente le proprie prestazioni.

In questa ottica, la Cooperativa ACAPO persegue gli **obiettivi** generali di seguito indicati:

- promuovere la competitività dell'Organizzazione sui mercati di riferimento, fornendo servizi a prezzi competitivi attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi e migliorando l'efficacia

- e l'efficienza dell'Organizzazione medesima, nel **rispetto di tutti i requisiti cogenti applicabili**;
- valutare - fin dalla fase di definizione di nuove attività o processi aziendali, nonché durante la progettazione e/o revisione di quelle esistenti - i rischi connessi alle attività aziendali, al fine di definire e implementare azioni per la riduzione dei rischi stessi, nell'ottica della prevenzione della corruzione e più in generale nell'ambito del D.Lgs. 231, tutela della salute e della sicurezza, tutela ambientale, sicurezza dei dati e delle informazioni, sistema organizzativo nel suo complesso;
 - promuovere la crescita professionale dei propri lavoratori, attivando, laddove verificata l'opportunità, cicli di formazione/addestramento al personale finalizzati ad accrescere e a consolidare l'Organizzazione e a far acquisire ai propri lavoratori la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del Sistema Integrato e tutti i requisiti cogenti di riferimento, al fine di garantire, per tutti i processi dell'organizzazione, prestazioni efficaci ed efficienti;
 - perseguire attivamente la piena **soddisfazione dei propri Clienti**;
 - dedicare una attenzione particolare ai rapporti con Clienti (compresa la Pubblica Amministrazione), Partner e Fornitori sensibilizzandoli sugli aspetti relativi ai temi ricompresi nel Sistema di Gestione Integrato;
 - esaminare ciclicamente, sulla base delle analisi periodiche delle performance dell'Organizzazione, il sistema di gestione integrato (politica, manuali, procedure, istruzioni, ecc.), revisionandolo in funzione delle evoluzioni organizzative, tecnologiche, legislative e normative, al fine di **migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione stesso**;
 - promuovere la crescita costante dell'Organizzazione, prevedendo la definizione periodica di obiettivi di miglioramento sulla base degli esiti dei riesami di direzione e dei monitoraggi costanti sui processi e sui servizi erogati verso i clienti.

Nell'ambito della **PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**, la Acapo assume una posizione di intransigenza nei confronti di qualsiasi forma di corruzione, che possa esprimersi nel contesto di imprese private o pubbliche amministrazioni con cui la Acapo intrattiene, o intratterrà in futuro, rapporti di natura commerciale, ovvero anche non commerciale ma che possono riguardare attività che sono riconducibili alla Acapo o pertinenti ai suoi scopi.

In tal senso, gli Organi Amministrativi sono impegnati nel promuovere e garantire azioni e comportamenti basati esclusivamente su criteri di onestà, trasparenza, imparzialità, correttezza ed integrità morale, volti a prevenire qualsiasi tentativo di corruzione o commissione di altri reati o comunque volti ad evitare condizioni di conflitti di interesse, a tutela dell'integrità del capitale sociale, degli interessi degli stakeholder e dell'immagine della Acapo.

Tale pubblico impegno dell'Organizzazione contro la corruzione proibisce a tutto il personale, collaboratori e professionisti, ai partner, e, in generale, a chiunque effettui attività per conto della Acapo, di richiedere, promettere, offrire oppure ricevere omaggi, regalie o benefici, potenziali o effettivi, da parte di (ovvero a) soggetti esterni alla Acapo, siano essi pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, rappresentanti di governo, pubblici dipendenti o privati cittadini, sia italiani che di altri Paesi, tali da determinare una condotta illecita o, comunque, tali da essere interpretati da un osservatore imparziale, come finalizzati al conseguimento di un vantaggio,

anche non economico, ritenuto rilevante dalla consuetudine e dal convincimento comune, inteso anche come favoritismi, sollecitazioni - dirette o indirette - di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri, ovvero facilitazione, o garanzia del conseguimento, di prestazioni comunque dovute nel contesto delle attività dell'Organizzazione.

Ciascun dipendente, amministratore e dirigente, partner in affari ed ogni altra parte interessata esterna che intenda avere (o che ha) rapporti con la Acapo, è tenuta a leggere, comprendere ed applicare i principi del Codice Etico e a comportarsi in conformità a quanto da questo stabilito.

Chi opera in nome e per conto della Acapo, è consapevole di incorrere, in caso di comportamenti di tipo corruttivo e di violazione della legge in materia di corruzione, in illeciti sanzionabili non solo sul piano penale e amministrativo, ma anche sul piano disciplinare aziendale. La Acapo richiede quindi ai propri soci in affari il rispetto delle leggi vigenti, del codice etico della Cooperativa e della presente Politica, sulla base di clausole la cui inosservanza implica la risoluzione del contratto.

La Acapo, ritenendo le segnalazioni un efficace strumento per contrastare il fenomeno corruttivo, incoraggia le segnalazioni - in buona fede o sulla base di una convenzione ragionevole - di presunti fenomeni di corruzione attraverso la procedura di "whistleblowing" che disciplina la gestione e la verifica delle segnalazioni, garantendo la riservatezza del contenuto delle segnalazioni, l'identità del segnalante e del segnalato e la tutela del segnalante da eventuali discriminazioni o ritorsioni. Le segnalazioni possono essere trasmesse attraverso piattaforma informatica dedicata raggiungibile al percorso <https://acapo.segnalazione.net>.

Nell'ambito della **SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**, l'Organizzazione si impegna a:

- **assicurare condizioni di lavoro sicure e salubri** volte a **prevenire lesioni o malattie correlate all'attività lavorativa, eliminare i pericoli e ridurre i rischi** per la SSL, anche attraverso:
 - interventi di prevenzione primaria (eliminando o riducendo i rischi alla fonte);
 - interventi di prevenzione secondaria (contenendo i rischi prevedendo interventi sulle vie di propagazione o sull'ambiente);
 - interventi di prevenzione terziaria (contenendo i rischi prevedendo interventi sulla persona esposta);
- **assicurare la partecipazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti, prevedendo momenti di consultazione degli stessi rispetto ai temi della SSL;**
- assicurare attività di controllo individuando nel proprio organico Dirigenti e Preposti (depositari di conoscenze e titolari di obblighi);
- esaminare periodicamente le misure in atto e la loro continua adeguatezza.

Nell'ambito della **TUTELA AMBIENTALE**, si impegna a:

- assicurare, rispetto alle attività proprie dell'Organizzazione, la **tutela ambientale e la prevenzione dell'inquinamento**, monitorando la conformità alla normativa vigente e le performance delle proprie attività rispetto a rischi, opportunità e obiettivi di miglioramento periodicamente individuati;
- promuovere la **riduzione dei propri consumi e l'utilizzo di prodotti ecocompatibili;**

- assicurare una **corretta gestione dei rifiuti** e, per quanto possibile, riducendone la produzione e **favorendone il recupero ed il riciclo**;
- sensibilizzare il proprio personale in merito alla gestione della **raccolta differenziata**.

Nell'ambito della **SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI** l'Organizzazione, considerando la stessa un fattore imprescindibile degli impegni verso i propri Clienti e le altre parti interessate, si impegna a:

- osservare i requisiti cogenti nell'ambito della protezione delle informazioni e dei dati, oltre ai requisiti volontariamente adottati, lungo il percorso di progettazione, sviluppo ed erogazione del servizio, ciò attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti;
- adottare le misure organizzative, fisiche e logiche necessarie ad assicurare l'integrità, la riservatezza e la disponibilità del patrimonio informativo interno e del patrimonio informativo affidato all'Organizzazione dai propri clienti;
- promuovere con continuità l'efficienza dei processi organizzativi e operativi al fine di prevenire e ridurre al minimo l'impatto degli incidenti sulla sicurezza dei dati e delle informazioni gestite;
- selezionare partner affidabili dal punto di vista della gestione in sicurezza dei dati e delle informazioni;
- promuovere una cultura della sicurezza dei dati e delle informazioni tra i propri dipendenti e collaboratori.

I valori ispiratori della Acapo, infine, non possono non trovare ulteriore forza nell'adozione dello standard SA8000 che valorizza, nell'ambito delle attività produttive, il tema della **Responsabilità Sociale**. In tal senso gli organi direttivi della Cooperativa, nel rispetto della normativa vigente sul lavoro con particolare riguardo ai Contratti Collettivi Nazionali applicati, delle norme in ambito di salute e sicurezza di cui al Dlgs.81/2008, degli standard internazionali e delle Convenzioni ILO, assicurano:

- attraverso il processo di selezione del personale, che **nessun minore venga impiegato nel proprio ciclo produttivo**; la Acapo attraverso il processo di qualificazione si impegna ad accertare e richiedere che tale impegno venga rispettato anche dai propri fornitori nel rispetto delle normative nazionali e internazionali vigenti sull'età minima per accesso al lavoro. Nel caso siano ravvisate situazioni di mancato rispetto da parte dei propri fornitori l'Organizzazione si impegna ad avviare idonee azioni di rimedio per la tutela dei minori;
- il **rispetto del divieto al lavoro obbligato**; in tal senso viene assicurato che la definizione dei rapporti di lavoro venga gestita nel pieno rispetto della normativa nazionale applicabile; è fatto divieto a qualunque funzione aziendale di richiedere ai propri lavoratori documenti di identità in originale o lasciare depositi al momento dell'avvio del rapporto lavorativo;
- il **rispetto dei principi di salute e sicurezza** sui luoghi di lavoro garantendo l'applicazione di un sistema di gestione conforme ai requisiti cogenti e allo standard 45001 volontariamente adottato;

- il **rispetto della libertà e della dignità dei propri lavoratori**: attraverso il divieto al ricorso a qualsiasi forma di coercizione fisica e mentale, comprese offese verbali, minacce di punizioni o mancanza di rispetto verso la dignità personale di qualsiasi socio lavoratore, dipendente o collaboratore.
- il **divieto di qualsiasi forma di discriminazione** nei confronti dei lavoratori in fase di assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento in base alla appartenenza etnica e nazionale, sesso, cetò, religione, invalidità, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica ed età;
- la **libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva**; in tal senso la direzione s'impegna a favorire la libera associazione da parte dei lavoratori ad organizzazioni sindacali ed eventuali elezioni di rappresentanti da parte dei lavoratori, mettendo a disposizione spazi, bacheche aziendali o altro ritenuto necessario per l'espletamento di tale diritto. Vengono assicurati ai rappresentanti sindacali tutti i diritti previsti dal CCNL applicabile e dalle normative in vigore.
- Il **riconoscimento e il rispetto della retribuzione e degli orari di lavoro previsti nel CCNL** di riferimento e nella normativa in vigore.

Ogni eventuale segnalazione di potenziale violazione dei principi sopra enunciati può essere trasmessa attraverso la piattaforma <https://acapo.segnalazione.net>.

Al segnalante saranno garantite le stesse misure di tutela previste per il whistleblower, come disciplinate dall'organizzazione in apposita procedura.

Ulteriormente, si riportano i riferimenti dell'organismo di certificazione scelto dall'Organizzazione e dell'Ente di accreditamento degli organismi di certificazione in ambito SA8000 (SAAS):

- Accreditation Body: SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS), 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016; Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515. Email: saas@saasaccreditation.org;
- BV Local Office: BUREAU VERITAS ITALIA SPA, Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI), Telefono: (+39) 02 270911; E-mail: csr@it.bureauveritas.com
- Certification Body: BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING SAS, Le Triangle de l'Arche 8, cours du Triangle - CS 90096 - 92937 Paris la Defense Cedex - France; E-mail: cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com

Al fine di dare evidenza del proprio impegno verso tutte le parti interessate, e assicurare che la presente Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori dell'organizzazione, gli organi direttivi della Acapo espongono in visione a tutto il personale una copia della presente Politica attraverso:

- affissione in bacheca e pubblicazione nell'intranet aziendale,
- pubblicazione sul sito aziendale per favorirne la visione a tutte le parti interessate.

Tutti gli obiettivi indicati nel presente documento, sono perseguiti attraverso la declinazione, almeno annuale, di obiettivi di carattere specifico, coerenti con gli impegni assunti - attraverso la presente Politica - da parte degli organi amministrativi.

Tutti i soggetti esterni che intrattengono rapporti con la Acapo devono garantire il rispetto dei requisiti esplicitati nella presente Politica.

Ogni lavoratore deve sentirsi direttamente coinvolto nel perseguimento degli obiettivi aziendali, collaborando nella definizione di procedure efficaci e nella rilevazione e rimozione di eventuali non conformità. Gli organi direttivi favoriscono tale coinvolgimento comune attraverso una adeguata comunicazione interna e adeguate azioni di sensibilizzazione e formazione del personale in materia di qualità, ambiente, sicurezza dei lavoratori, responsabilità sociale, sicurezza dei dati e delle informazioni, responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, nella consapevolezza che ognuno svolge compiti importanti e che gli obiettivi fissati possono essere perseguiti soltanto con la collaborazione di tutti.

Per assicurare l'attivazione, lo sviluppo ed il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato e il perseguimento attivo degli obiettivi della presente Politica, gli organi direttivi si impegnano nel promuovere e realizzare le condizioni organizzative e relazionali idonee allo scopo.

Gli Organi Amministrativi danno alla presente Politica la massima diffusione, assicurandosi che sia compresa e attuata da tutto il personale interno e da parte delle altre parti interessate; a tale scopo la presente Politica è resa disponibile sul sito internet della Acapo.

La presente Politica, e gli obiettivi sopra definiti, sono riesaminati almeno annualmente nel contesto dei Riesami della Direzione che analizza anche le prestazioni aziendali relativamente ai requisiti degli standard adottati, e comunque in occasione di specifica necessità, al fine di:

- verificarne la continua idoneità, anche in relazione ad evoluzione del contesto e delle strategie e dei obiettivi organizzativi;
- verificare le performance aziendali e fissare opportuni obiettivi di miglioramento coerenti con gli obiettivi generali esposti nella presente politica e con le norme volontarie adottate.