

## **SMAG SOCIETA' COOPERATIVA**

### **CODICE ETICO**

I Edizione

## **A cosa serve il Codice Etico.**

Il Codice Etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento per chi lavora in Smag e per chi ha interesse a perseguirne la missione.

Il Codice non supplisce le leggi o le norme contrattuali, ma le integra: esiste infatti una certa distanza tra ciò che le leggi prevedono e la realtà di tutti i giorni.

I comportamenti delle persone che costituiscono l'organizzazione ne modellano e conformano l'immagine. Esiste dunque un diretto rapporto tra rispetto delle regole, autorevolezza, affidabilità e successo dell'impresa.

Il Codice deve servire innanzitutto a dare indicazioni condivise del significato del lavorare insieme in Smag, ma esso intende perseguire anche altri obiettivi:

- a) *l'aumento della coesione e della coerenza interna*: il Codice ha come scopo il miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara;
- b) *la maggior efficienza*: la motivazione dei partecipanti verso obiettivi positivi aumenta la capacità di produrre utilità, sia per i più diretti interessati sia per l'ambiente di riferimento;
- c) *una buona reputazione*: una organizzazione con buone regole e che manifesta i suoi valori produce sicurezza nei propri pubblici.

Infine il Codice intende essere soprattutto uno strumento di indirizzo, utile per aiutare i destinatari ad affrontare i dilemmi etici che si presentano nell'attività di tutti i giorni.

## **Mission**

SMAG vuole migliorare la vita e le relazioni tra le persone attraverso la Musica, le Arti, lo Spettacolo, impegnandosi per un costante sviluppo professionale dei propri Soci e dipendenti.

Per Smag migliorare la vita e le relazioni tra le persone vuol dire rappresentare un motivo di fiducia per:

- i soci, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui ad essere creato, nel rispetto dei principi cooperativi e di responsabilità sociale;
- le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- utenti, perché ricevano servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e culturale da promuovere;

## **Valori etici**

***Integrità***: orgogliosi di essere una cooperativa di persone corrette e leali.

Smag è una cooperativa in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si

instaurano rapporti duraturi con gli utenti, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

***Trasparenza: sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori.***

Smag si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per Smag essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e culturali delle attività aziendali.

***Responsabilità personale: impegnati per il bene della cooperativa insieme.***

Lavorare in Smag comporta un impegno ad instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi, più in generale, con tutti gli interlocutori. E' ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

***Coerenza: concentrati nel fare ciò che diciamo.***

Essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

***Solidarietà: costruire nuove opportunità per tutti.***

Smag considera la solidarietà un valore distintivo della relazione tra le persone, principio ispiratore dell'esistenza della cooperativa e regola nei rapporti interni. La solidarietà, per la cooperativa, è anche autorganizzazione, capacità di fare insieme: per questo è considerata un valore da riconoscere e sviluppare nelle comunità locali nella quale è inserita. Solidarietà è, infine, impegno diretto da tradurre in scelte e azioni concrete per aiutare le persone a superare le proprie difficoltà e costruire nuove opportunità.

## **Principi di funzionamento d'impresa**

***Creazione di valore e responsabilità sociale***

Smag si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: utenti, soci, lavoratori, istituzioni e comunità locali e Provinciali.

***Qualità ed eccellenza del servizio***

La soddisfazione dell'utente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita della cooperativa che intende essere percepita come un'istituzione formativa capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata.

Organizzazione, professionalità e cultura di Smag evolvono avendo come punto di riferimento la qualità del servizio.

***Efficienza***

Smag si impegna a sviluppare costantemente la propria capacità nel dare risposta alle sempre nuove richieste dell'utenza, dei soci, dei dipendenti e degli enti di riferimento.

### ***Innovazione e miglioramento continuo***

Smag si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione "utile e possibile": formativa, tecnologica, organizzativa e gestionale. Smag intende agire ogni giorno per la manutenzione e il miglioramento concreto delle proprie attività. E' volontà di Smag sostenere e promuovere l'attitudine al cambiamento

### ***Coinvolgimento e valorizzazione***

Smag si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, orgoglio per le persone oltre che fattore rilevante per il successo della cooperativa. Smag intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza ad un gruppo unico e integrato.

## **Destinatari del Codice e principi di funzionamento**

### ***Destinatari del Codice***

I destinatari del Codice sono tutti coloro che a vario titolo e con differente responsabilità realizzano, direttamente e indirettamente, gli scopi di Smag.

### ***Valori etici dell'impresa***

Smag assume come propri valori etici:

- Integrità;
- Trasparenza;
- Responsabilità personale;
- Coerenza;
- Solidarietà.

### ***Principi di funzionamento d'impresa***

Smag assume come propri principi di funzionamento:

- la creazione di valore e la responsabilità sociale;
- la qualità ed eccellenza del servizio;
- l'efficienza;
- l'innovazione e il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento e la valorizzazione.

### ***Definizione di comportamento etico***

Si definisce comportamento etico il modo di agire dei soggetti che costituiscono l'organizzazione in coerenza con il sistema di valori.

## **Indirizzi generali**

### ***Rispetto del Codice Etico***

Soci, amministratori, dipendenti e collaboratori di Smag fondano le relazioni sulla fiducia. A tal fine ispirano i comportamenti quotidiani al rispetto delle norme contenute nel presente Codice.

### ***Responsabilità e potere decisionale***

Smag interpreta l'impresa come il luogo della responsabilità. Conseguentemente la diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti e in particolare da coloro che detengono il maggior potere decisionale e al cui comportamento è riconosciuto valore di esempio.

### ***Dovere di rendere conto***

Smag assume il dovere di dare conto agli interlocutori dei propri obiettivi, attività e risultati attraverso strumenti idonei a divulgare gli impatti economici e sociali delle attività aziendali.

### ***Impegno al dialogo***

Smag instaura un dialogo con i propri interlocutori e le loro rappresentanze, nel rispetto dei reciproci interessi. Ognuno è tenuto a dare riscontro alle richieste di dialogo.

### ***Riservatezza delle informazioni***

Ogni informazione sulle attività aziendali non ancora resa pubblica di cui dispongano i soci, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Smag in funzione dei rispettivi incarichi è riservata e a esclusivo interesse dell'impresa.

### ***Potenziali conflitti di interesse***

Soci, amministratori, dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interessi tra loro e l'impresa.

### ***Tutela dell'integrità fisica e morale***

Smag tutela l'integrità fisica e morale di soci, dipendenti e collaboratori, assicurando ambienti di lavoro sicuri e sani e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale.

### ***Valore della formazione***

Smag riconosce l'importanza della formazione come fattore indispensabile per accrescere il valore dell'impresa e la competenza dei soci e dipendenti.

### ***Importanza della comunicazione***

Smag riconosce il valore della comunicazione come fattore indispensabile per la condivisione e lo scambio di competenze e per accrescere il senso di appartenenza alla cooperativa.

### ***Importanza della collaborazione***

Smag riconosce il valore fondamentale della collaborazione tra soci e lavoratori e tra diverse strutture organizzative che si fonda sulla costante attenzione alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e sull'obiettivo del raggiungimento del comune interesse.

### ***Riservatezza dei dati personali***

Smag assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso. Soci, amministratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti a utilizzare i dati esclusivamente per finalità connesse all'esercizio della rispettiva mansione, osservando le misure di sicurezza adottate. Smag garantisce il rispetto della sfera privata delle persone.

### ***Cura dell'ambiente***

Smag gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente. A tal fine si impegna a impiegare le tecnologie più adatte, a prevenire i rischi ambientali, a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti.

### ***Condivisione del codice***

Smag richiede a tutti coloro che a vario titolo collaborano alle attività aziendali di conformare i propri comportamenti a quelli descritti nel presente Codice.

## **Rapporti con gli utenti**

### ***Definizione di utente***

Si definisce utente chiunque fruisca di prodotti o di servizi della cooperativa a qualunque titolo.

### ***Imparzialità tra gli utenti***

Nell'erogazione dei servizi, Smag garantisce equità di trattamento tra gli utenti effettivi e potenziali.

Smag si adopera per raggiungere il più alto livello possibile di servizio in tutte le proprie aree di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e con le norme emanate dagli enti regolatori.

### ***Attenzione ai bisogni dell'utente***

Smag impronta la relazione con gli utenti alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla partecipazione e si impegna per la loro soddisfazione. Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce strumenti e canali volti ad assicurare la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione.

### ***Informazione e comunicazione verso i clienti***

Smag si impegna a informare l'utente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, le iscrizioni, le comunicazioni, i contratti, i documenti e ogni altra informazione rilasciata dovranno essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile diretto e di uso comune;
- completi e veritieri, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione per il cliente/utente attuale o potenziale;
- rispettosi delle disposizioni in materia di tutela della privacy.

Smag mira alla semplificazione delle procedure impegnandosi nella limitazione degli adempimenti richiesti agli utenti oltre che nel fornire loro ogni chiarimento richiesto.

### ***Qualità e sicurezza del servizio erogato***

Smag garantisce ai suoi utenti gli adeguati standard di qualità e sicurezza. Il Regolamento della Scuola costituisce un impegno formale nei confronti dei propri utenti.

### ***Qualità percepita dall'utente***

Smag si impegna ad adottare strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione degli utenti. A tal fine si impegna a rendere note agli utenti le modalità per avanzare reclami e fornire risposte adeguate ai reclami stessi.

### ***Riservatezza nella gestione dei dati***

Smag garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto della normativa vigente e dell'ispirazione del presente Codice. Garantisce inoltre che i

dati e le informazioni sono registrati ed elaborati in modo completo, tempestivo e nel rispetto della dovuta riservatezza.

***Prevenzione del contenzioso***

Smag favorisce il dialogo e la collaborazione con gli utenti e privilegia la risoluzione in via non giudiziale dei possibili contrasti, promuovendo procedure conciliative per prevenire le controversie giudiziali tra l'azienda e l'utenti.



## **Rapporti con i soci**

### ***Principio cooperativo***

La cooperativa Smag è principalmente indirizzata ad agire con la massima correttezza e trasparenza nei confronti dei soci, rispondere alle aspettative legittime dei soci; evitare qualsiasi tipo di condotta volta ad influenzare le decisioni dell'Assemblea dei soci; garantire un flusso di informazioni continuo e corretto verso il CdA, l'Assemblea dei soci e l'OdV, nonché fra questi stessi organi; favorire i previsti controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti, in particolare revisore e OdV; garantire l'attuazione dello scopo sociale nel rispetto dei principi della mutualità e della cooperazione stabiliti dallo Statuto sociale.

### ***Mutualità***

Caratteristica funzionale di Smag è il perseguimento dello scopo mutualistico, cioè della finalità di fornire beni o servizi o occasioni di lavoro direttamente ai membri della Cooperativa.

### ***Partecipazione sociale***

La cooperativa crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse nel rispetto della mutualità che le è propria.

## **Rapporti con dipendenti e collaboratori**

### ***Definizioni di dipendente e collaboratore***

Ai fini di questo Codice, si definisce dipendente e/o collaboratore la persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con Smag una relazione di lavoro diretta e finalizzata al raggiungimento degli scopi dell'impresa.

### ***Tutela della persona e delle pari opportunità***

Smag evita qualsiasi forma di discriminazione, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'orientamento sessuale e all'identità di genere, o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione. Al personale sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi, nel rispetto della sua sfera privata. Smag sviluppa pratiche di conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro e sensibilizza riguardo alle pari opportunità.

### ***Valorizzazione delle risorse umane***

Smag garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse. L'azienda, nel rapporto di lavoro, valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno. Smag si impegna inoltre a valorizzare tutte le diversità.

### ***Formazione***

Smag elabora e attua un piano di formazione periodico per i propri dipendenti e collaboratori, coniugando le esigenze di crescita aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori e mettendo a disposizione gli adatti strumenti di aggiornamento e sviluppo professionale.

### ***Gestione del tempo***

Tutti coloro che sono dotati di responsabilità sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, a cui richiedono esclusivamente prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con le esigenze dell'azienda. Parimenti, tutti i lavoratori hanno il dovere di perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza dell'organizzazione.

### ***Abuso di autorità***

Il superiore gerarchico non richiederà ai propri collaboratori favori personali o qualunque altro comportamento non previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

### ***Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori***

Smag promuove un ambiente di lavoro fondato sull'informazione e sul coinvolgimento del personale. In particolare:

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- sollecita il contributo di tutte le figure professionali alla soluzione dei problemi, con particolare riguardo a coloro che operano a contatto del cliente/utente;
- organizza incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;

- sviluppa opportuni strumenti di comunicazione aziendale;
- impiega specifici sistemi di gestione.

### ***Tutela della salute e della sicurezza***

Smag si impegna a diffondere e consolidare tra i dipendenti e collaboratori la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della salute e sicurezza del lavoro;
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione di infortuni e malattie professionali;
- rendere conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

L'azienda salvaguarda altresì i dipendenti e collaboratori da molestie sessuali, atti di violenza psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona.

### ***Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali***

Ogni dipendente di Smag è tenuto a operare con la diligenza e l'efficienza necessarie per tutelare e valorizzare le risorse aziendali, garantendone l'utilizzo coerente con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei dipendenti e collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro o di terzi.

### ***Conflitto di interesse***

Tutti i dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse.

Parimenti, si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

Tutti i dipendenti e collaboratori hanno l'obbligo di segnalare ai propri diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto di interessi in cui possono essere coinvolti.

### ***Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale***

L'immagine e la reputazione di Smag rappresentano un patrimonio che dipendenti e collaboratori devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo conto dell'evolversi del contesto sociale, della tecnologia e dei nuovi strumenti disponibili.

### ***Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali***

Data ad ogni dipendente la libertà d'opinione, le scelte effettuate dalla Cooperativa e i comportamenti d'ognuno si devono conformare alla salvaguardia della reputazione di Smag.

### ***Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente***

Ogni dipendente e collaboratore è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all'umana solidarietà.



**SMAG Società Cooperativa**  
Scuola Musicale Alto Garda

Smag rispetta la sfera privata dei propri dipendenti e collaboratori, prestando attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà.

## **Rapporti con i fornitori**

### ***Definizione di fornitore***

I fornitori sono le persone e le imprese che, a vario titolo, forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di Smag.

### ***Rapporto con i fornitori***

La condotta di Smag nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e opere è improntata alla ricerca della qualità ed economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore.

### ***Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori***

Smag si impegna a vigilare, nelle forme e nei modi previsti dai contratti, per preservare la salute e la sicurezza dei lavoratori delle aziende coinvolte nelle proprie forniture.

### ***Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori***

I criteri di selezione e qualificazione dei fornitori sono improntati a correttezza ed equità. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni.

### ***Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti***

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, rifuggendo ogni possibile forma di abuso.

### ***Regali e benefici***

Smag evita ogni dazione e ricevimento di regali che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche di cortesia commerciale o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore.

## **Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni**

### ***Definizioni di territorio, comunità e istituzioni***

Col termine “territorio” si intende un determinato spazio fisico con le sue emergenze naturali e storiche, la sua comunità umana, le sue istituzioni e le altre forme di organizzazione sociale.

Col termine “istituzioni” ci si riferisce ordinariamente a quelle pubbliche.

### ***Rapporti con le istituzioni***

Smag sviluppa con le istituzioni rapporti costanti di collaborazione e comunicazione riguardanti le attività della scuola.

Gli amministratori, i dipendenti e i soci di Smag agiscono verso le istituzioni con integrità. Smag adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

### ***Rapporti con la comunità***

Smag si impegna a prestare attenzione alla vita delle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti.

### ***Sostegno a iniziative sociali e culturali***

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali, Smag tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale, con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

Smag non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e a candidati alle elezioni e si astiene da qualsiasi indebita forma di pressione verso rappresentanti pubblici atti a procurare vantaggi all'azienda.

### ***Donazioni***

Nelle eventuali donazioni Smag privilegia iniziative che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che – in coerenza con la sua missione – contribuiscono allo sviluppo sociale e culturale.

## **Attuazione del Codice**

### ***Diffusione e attuazione del Codice***

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice sono riservate al Consiglio di Amministrazione.

### ***Soluzione delle criticità***

I membri del C.d.A., qualora vengano a conoscenza di mancanze nell'osservanza del Codice, sottoporranno l'argomento al C.d.A. che potrà deliberare l'apertura di un procedimento o l'archiviazione dell'esposto, creando innanzitutto un momento di dialogo per risolvere le criticità emerse.

### ***Validità del Codice***

Il presente Codice ha validità fino ad eventuale rinnovo a cura del C.d.A.