

SER CAR RISTORAZIONE COLLETTIVA S.P.A.

Codice Etico

Principi etici ai quali tutti i portatori di interesse
devono attenersi

utente

23/04/2018

Principi etici generali

Ser Car Ristorazione Collettiva S.p.A. (di seguito Ser Car) nasce nel 1976 e opera nel settore della ristorazione collettiva aziendale, scolastica e delle comunità. Dispone di centri cottura nei quali si provvede alla preparazione giornaliera dei pasti da veicolare in regime “fresco-caldo” presso le strutture dei clienti, quali aziende e scuole. Ad alcuni centri cottura è collegato un self service con eventuale zona per cotture espresso per il consumo dei pasti in loco.

Ser Car opera nella ristorazione collettiva con i seguenti sistemi di ristorazione:

- tradizionale sul luogo, fornendo personale specializzato nei locali messi a disposizione dal Cliente;
- servizio di cucina centralizzata (centro cottura) e pasti veicolati secondo regime “fresco-caldo” ad una sede terminale di distribuzione (campo di applicazione delle certificazioni in oggetto);
- self service interaziendale o aperto al pubblico (campo di applicazione delle certificazioni in oggetto).

Ser Car lavora insieme a tutte le parti interessate per ottenere un continuo miglioramento della sicurezza alimentare, una continua soddisfazione del cliente e il rispetto puntuale e sistematico di tutte le istanze legali connesse con le attività svolte.

I principi su cui si fonda l'attività di Ser Car sono:

- Rispetto delle leggi e delle norme applicabili;
- Sviluppo di rapporti improntati all'umanità con tutte le parti interessate coinvolte;
- Gestione delle diete speciali e studi di gradibilità per la valutazione della soddisfazione del cliente;
- Presenza sul territorio, vicinanza e prontezza di risposta alle esigenze delle parti interessate;
- Tracciabilità e trasparenza;
- Scelta di fornitori qualificati;
- Formazione professionale del personale;
- Sicurezza sul lavoro;
- Salvaguardia dell'ambiente.

Norme etiche per le relazioni con i vari stakeholder

Ser Car lavora con impegno profondo nel mantenere vitali e trasparenti relazioni con tutti i soggetti coinvolti nel servizio di ristorazione al fine di ottenere

- La fidelizzazione dei propri fornitori (garantendo elevati livelli di qualità delle merci);
- La soddisfazione del cliente - consumatore finale utilizzando una efficiente e costruttiva comunicazione interna ed esterna che permette la creazione di sinergie fra le varie figure che all'interno dell'azienda quotidianamente affrontano gli aspetti legati alla ristorazione collettiva.

Pertanto Direttori, Responsabili di settore, Tecnologi alimentari, Dietiste, Psicologhe e Responsabili di produzione sono chiamati a lavorare per fornire prodotti sani, sicuri, ma anche permeabili alle problematiche emergenti e a tutti gli spunti migliorativi che possano giungere dal nostro staff e dai nostri piccoli o grandi consumatori.

Ser Car conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice, nel convincimento che l'etica sia un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento della propria attività e di quella dei soggetti che operano per suo conto.

Il presente Codice Etico è indirizzato a tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro, collaborazione, consulenza o fornitura con la Ser Car, ed in particolare:

- Clienti (Privati e pubblici);
- Dipendenti;
- Collaboratori coordinati e continuativi od occasionali;
- Consulenti e professionisti legati alla Società da mandati professionali, anche compiuti verbalmente;
- Fornitori di beni e di servizi, continuativi od occasionali;
- Chiunque, per qualsiasi ragione o attività, operi nell'interesse, in nome e per conto della Società.

La Società assicura ai propri dipendenti e collaboratori un adeguato programma di formazione e di informazione sulle problematiche attinenti al Codice Etico.

La società provvede alla pubblicazione del presente Codice Etico sia sul proprio sito ufficiale che nella rete aziendale, al fine di rendere noto a chiunque e, particolarmente a Clienti e collaboratori tutti, l'esistenza ed il contenuto dello stesso.

Standard etici di comportamento e strumenti di attuazione

Standard di comportamento	Riferimento D. Lgs.	Strumenti di attuazione
<p>Rapporti con il mercato</p> <p>L'attività commerciale deve essere sempre improntata al rispetto dei clienti, degli operatori presenti sul mercato e dei concorrenti.</p> <p>Le comunicazioni e i contratti con i clienti devono essere completi, chiari, semplici e conformi alle normative vigenti, tali da non configurare pratiche elusive o comunque scorrette.</p> <p>I contratti devono permettere una lettura consapevole e un confronto aperto con le altre proposte provenienti da altri operatori del mercato, ai fini della decisione del cliente.</p> <p>Lo stile di comportamento del personale, nei confronti della clientela, deve essere improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. In particolare deve essere garantita presenza e vicinanza durante la gestione del rapporto contrattuale e per la risoluzione di eventuali problematiche.</p> <p>Le informazioni e i documenti di cui si viene a conoscenza in fase di trattativa o di realizzazione del servizio devono essere trattati con la massima riservatezza e nel rispetto delle normative che regolano la protezione dei dati personali, in particolare per quei dati rientranti in categorie particolari (cioè che possono rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona).</p>	<p>Art. 25-bis.1 (Delitti contro l'industria e il commercio)</p>	<p>Sistema di gestione della qualità ISO 9001 e della sicurezza alimentare</p> <p>Regole per la gestione e la protezione dei dati</p>
<p>Pubbliche amministrazioni</p> <p>Oltre a quanto già stabilito per i rapporti con il mercato in genere, nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni sono richieste ulteriori cautele in funzione del ruolo svolto da questi soggetti.</p> <p>Il comportamento con i funzionari del settore pubblico deve essere rispettoso del loro codice etico aziendale che tutto il personale si impegna a conoscere.</p> <p>Per nessun motivo deve essere fatto credere che le attività svolte siano legate ad un scambio di favori o comportamento simile. È vietato elargire denaro, oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della Pubblica Amministrazione, allo scopo di ottenere incarichi o altri vantaggi, personali o per la Società.</p>	<p>Art. 25 (Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione)</p>	<p>Sistema di gestione della qualità ISO 9001 e della sicurezza alimentare</p> <p>Regole per la gestione e la protezione dei dati</p>

Standard di comportamento	Riferimento D. Lgs. 231/2001 s.m.i.	Strumenti di attuazione
<p>I rapporti con le Pubbliche Amministrazioni devono essere improntati alla massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti.</p> <p>Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative ad autorizzazioni, concessioni, licenze, o eventuali richieste di finanziamenti di provenienza pubblica (regionale, statale o comunitaria).</p>		
<p>Riservatezza delle informazioni e tutela del diritto d'autore</p> <p>Tutte le informazioni riservate o potenzialmente tali relativamente l'attività commerciale o agli aspetti della sfera personale non devono essere in nessun modo divulgate neppure dopo l'interruzione del rapporto di lavoro o contrattuale. Sono fatti salvi gli obblighi di legge.</p> <p>La tutela dei dati personali è assicurata adottando tutte le misure per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente.</p> <p>Viene garantita la massima riservatezza anche al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di salvaguardare il know-how tecnico, legale, amministrativo, di gestione del personale e commerciale dell'azienda e – soprattutto – la dignità delle persone che fruiscono dei servizi offerti da Ser Car.</p> <p>Tutti coloro che, in conseguenza dell'espletamento dei propri compiti di gestione, di controllo e di servizio, vengano a disporre di informazioni confidenziali e rilevanti, sono tenuti a non abusare di tale privilegio. Pur con un approccio positivo alla diffusione della conoscenza devono essere rispettate le regole sulla proprietà intellettuale e sulle tutele dei brevetti, con particolare riferimento alle ricette.</p>	<p>Art. 24-bis (Delitti informatici e trattamento illecito di dati)</p>	<p>Regolamenti aziendali con particolare riferimenti a quelli inerenti il trattamento dei dati personali</p>
<p>Contributi e finanziamenti</p> <p>I contributi e i finanziamenti ottenuti devono essere utilizzati per le sole finalità per le quali sono stati concessi.</p> <p>Le attività finanziate con valore significativo devono essere sottoposte a specifica revisione contabile e di destinazione svolta da soggetto qualificato e indipendente.</p>	<p>Art. 24 (Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico)</p>	
<p>Selezione dei fornitori e partner</p> <p>Nella scelta dei propri fornitori, Ser Car si adopera per conseguire il massimo vantaggio competitivo assumendo comportamenti non discriminatori.</p> <p>I fornitori devono essere selezionati e valutati</p>		<p>Procedure di qualifica fornitori previste dai sistemi attuati</p>

Standard di comportamento	Riferimento D. Lgs.	Strumenti di attuazione
<p>secondo criteri oggettivi e verificabili con riferimento alle specificità delle prestazioni da rendere, sia con riferimento alla qualità, che al rispetto delle prescrizioni e degli obiettivi di politica ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro.</p> <p>Nella scelta dei propri fornitori Ser Car opera nel pieno rispetto della normativa vigente. L'acquisto deve essere fatto in base a contratti chiari ed alla prestazione economicamente più favorevole. Devono essere mantenute registrazioni per dimostrare tale attività.</p> <p>I fornitori dovranno dimostrare di essere in regola con le normative civilistiche, lavoristiche, previdenziali ed assicurative, nonché dotate delle autorizzazioni o concessioni necessarie.</p>	<p>231/2001 s.m.i.</p>	
<p>Rapporti di lavoro e collaborazione</p> <p>I rapporti di lavoro devono essere basati sulla trasparenza e sulla collaborazione al fine di migliorare la qualità del servizio, del lavoro e dell'ambiente.</p> <p>Il personale è assunto con un contratto di lavoro nei modi previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva vigente e nel rispetto dei seguenti principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divieto di discriminazione sia in fase di selezione che di gestione del rapporto lavorativo; • Rispetto delle pari opportunità; • Divieto di ricorso a lavoro infantile • Promozione interpersonale della dignità e del rispetto reciproco; • Crescita e sviluppo delle competenze. <p>Non è consentita alcuna posizione di lavoro irregolare o di "lavoro in nero".</p> <p>L'azienda non fa ricorso al lavoro infantile, e utilizza Fornitori che a loro volta non ne fanno ricorso.</p> <p>Tutto il personale che collabora direttamente o indirettamente con la Società lo fa a titolo spontaneo, come dimostrato dalla sottoscrizione di regolari contratti e percepisce, per le prestazioni offerte, una remunerazione adeguata.</p> <p>Ser Car suggerisce al personale di evitare di discutere, o di divulgare prezzi, o condizioni commerciali, o di offerta dei servizi, o delle somministrazioni ai Concorrenti.</p> <p>L'utilizzo dei beni aziendali da parte dei lavoratori deve avvenire secondo la diligenza del buon padre di famiglia, nel rispetto delle procedure aziendali e</p>	<p>Art. 25-duodecies (Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare)</p> <p>Art. 25-terdecies (Razzismo e xenofobia)</p>	<p>Regolamenti aziendali (sede centrale e sedi esterne)</p>

Standard di comportamento	Riferimento	D.	Lgs.	Strumenti di attuazione
<p>dei documenti e istruzioni che accompagnano tali beni. I beni devono essere mantenuti nello stato di servire allo scopo.</p> <p>La società vieta ogni tipo di molestia – dovunque e comunque esercitata – nelle relazioni di lavoro fra i propri dipendenti, collaboratori e consulenti. Ogni violazione di tali principi verrà perseguita, ove conosciuta, con le azioni legali di tutela, di volta in volta individuate.</p> <p>Non è ammesso prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti ed ogni cessione a qualsiasi titolo sarà perseguita, costituendo tale comportamento un illecito con effetti sia civili che penali.</p>				
<p>Libertà di associazione</p> <p>Ser Car garantisce il ricorso ad ogni forma di aggregazione dei lavoratori. Per questo garantisce, anche attraverso la messa a disposizione della propria struttura, la libera associazione e la costituzione di rappresentanze sindacali; i rappresentanti dei lavoratori sono liberamente e democraticamente eletti dai lavoratori stessi. Inoltre, per favorire la comunicazione, sono posizionate bacheche, nonché spazi di affissione libera.</p> <p>Ser Car opera nel rispetto della contrattazione collettiva.</p>				Regolamenti aziendali (sede centrale e sedi esterne)
<p>Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>La salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori deve essere perseguita da tutte le funzioni dell'organizzazione, ognuna secondo il proprio ruolo.</p> <p>Ogni funzione deve rispettare le obbligazioni poste dalla normativa in materia e deve improntare la propria azione al rispetto della propria persona e di quelle che si trovano nella sua area di azione.</p> <p>In particolare durante l'esecuzione di appalti, l'organizzazione deve coordinare la propria attività con quella degli altri datori di lavoro presenti nei luoghi in cui il servizio viene svolto il servizio e devono essere rispettate le regole di comportamento e di sicurezza dei luoghi in cui ci si trova ad operare.</p> <p>Fondamentale in questo contesto è lo sviluppo della consapevolezza e delle competenze del personale attraverso la formazione.</p>	Art. 25-septies (Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro)			Sistema di gestione della salute e sicurezza BS OHSAS 18001
<p>Aspetti ambientali</p> <p>La gestione degli aspetti ambientali si fonda sul rispetto delle disposizioni di legge in materia di tutela ambientale, con particolare attenzione alla</p>	Art. 25-undecies (Reati ambientali)			Sistema di gestione ambientale ISO 14001

Standard di comportamento	Riferimento D. Lgs. Strumenti di attuazione 231/2001 s.m.i.
<p>riduzione degli impatti negativi sull'ambiente ed alla valorizzazione di quelli positivi, con l'obiettivo della sostenibilità</p> <p>Ser Car, sensibile ai problemi ambientali, utilizza la fonte solare per la produzione dell'energia elettrica, evitando l'emissione di sostanze inquinanti, risparmiando combustibile fossile ed eliminando inquinamento acustico e atmosferico. Il contributo alla salvaguardia dell'ambiente viene incrementato anche dall'utilizzo di automezzi a ridotto impatto ambientale.</p>	

Sanzioni interne previste in caso di violazione dei contenuti del codice etico aziendale

L'applicazione dei principi enunciati nel presente documento è fatta rispettare da Ser Car attraverso un sistema sanzionatorio nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori (Legge 300/1970 s.m.i.) e dalla contrattazione collettiva applicabile.

La Direzione Generale, il Rappresentante Legale e i Responsabili di Funzione vigilano sull'applicazione del presente Codice.

La violazione degli obblighi previsti dal presente Codice Etico è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

Ai fini della determinazione del tipo e dell'entità della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione è valutata in ogni singolo caso con riguardo alla gravità del comportamento e all'entità del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro o al prestigio dell'azienda di appartenenza. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva applicabile.