



SWG

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo
quale previsto dal
Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231

Codice Etico

Documento di Organizzazione Aziendale

***DOCUMENTO INFORMATIVO E FORMATIVO PER IL
PERSONALE, I FORNITORI, I CLIENTI, I PARTNERS ED
I COLLABORATORI A QUALSIASI TITOLO DI SWG S.p.A.***

*Questo documento è di proprietà della SWG S.p.A. – Società Benefit
Ogni divulgazione e riproduzione del suo contenuto
è vietata se non sia stata autorizzata dalla stessa società.*

Sommario

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO	9
PARTE GENERALE	9
1. IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001 E LA NORMATIVA RILEVANTE	10
1.1 IL REGIME DI RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA PREVISTO A CARICO DELLE PERSONE GIURIDICHE	10
1.1.1 <i>Reati in danno della Pubblica Amministrazione:</i>	12
1.1.2 <i>Delitti informatici e trattamento illecito dei dati:</i>	12
1.1.3 <i>Reati societari:</i>	13
1.1.4 <i>Reati per violazione delle Norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro:</i>	14
1.1.5 <i>Delitti in materia di violazione del diritto d'autore:</i>	14
1.1.6 <i>Reato di corruzione e istigazione alla corruzione tra privati:</i>	15
1.1.7 <i>Reati Tributari:</i>	15
1.2 SANZIONI	15
1.3 SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONI DELLE VIOLAZIONI "WHISTLEBLOWING"	16
1.4 AZIONI ESIMENTI DALLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA	17
2. LINEE GUIDA DI CONFINDUSTRIA	17
3. ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DA PARTE DI SWG SPA	19
3.1 MOTIVAZIONI E LINEE DI CONDOTTA DI SWG S.P.A. NELL'ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	19
3.2 FINALITÀ DEL MODELLO	19
3.3 STRUTTURA DEL DOCUMENTO	20
3.4 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI DEL MODELLO	20
4. ORGANISMO DI VIGILANZA	22
4.1 IDENTIFICAZIONE DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA	22
4.2 FUNZIONI E POTERI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA	23
4.3 INFORMATIVA DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA NEI CONFRONTI DEGLI ORGANI SOCIETARI.....	24
4.4 FLUSSI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA	24
4.4.1 <i>Segnalazioni da parte di esponenti aziendali o da parte di terzi</i>	24
4.4.2 <i>Obblighi di informativa relativi ad atti ufficiali</i>	25
4.4.3 <i>Sistema delle deleghe</i>	25
4.4.4 <i>Struttura Organizzativa</i>	25
4.4.5 <i>Contatti</i>	25
5. FORMAZIONE DEL PERSONALE E DIFFUSIONE DEL MODELLO NEL CONTESTO AZIENDALE	27
5.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE	27
5.2 INFORMATIVA A COLLABORATORI ESTERNI E PARTNERS	27
6. SISTEMA DISCIPLINARE E SANZIONATORIO PER IL CASO DI MANCATA OSSERVANZA DELLE PRESCRIZIONI DEL MODELLO	28
6.1 PRINCIPI GENERALI	28
6.2 LE CONDOTTE RILEVANTI	28
6.2 SANZIONI PER I LAVORATORI DIPENDENTI	29
6.3 MISURE NEI CONFRONTI DI COLLABORATORI ESTERNI, PARTNERS E IL GESTORE DELLE SEGNALAZIONI....	29
7. ATTIVITA' DI VERIFICA SU APPLICAZIONE E ADEGUATEZZA DEL MODELLO	31
PARTE SPECIFICA "A" - REATI IN DANNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	32
A.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	33
A.1.1 TRUFFA AGGRAVATA IN DANNO DELLO STATO O DI ALTRO ENTE PUBBLICO (ART. 640, COMMA 2 N. 1, C.P.)	33
A.1.2 TRUFFA AGGRAVATA PER IL CONSEGUIMENTO DI EROGAZIONI PUBBLICHE (ART. 640 BIS C.P.).....	33
A.1.3 MALVERSAZIONE A DANNO DELLO STATO (ART. 316BIS C.P.).....	33

A.1.4	INDEBITA PERCEZIONE DI EROGAZIONI A DANNO DELLO STATO (ART. 316-TER C.P.).....	33
A.1.5	FRODE INFORMATICA IN DANNO DELLO STATO O DI ALTRO ENTE PUBBLICO (ART. 640-TER, COMMA 1, C.P.).....	33
A.1.6	CONCUSSIONE E INDUZIONE INDEBITA A DARE O PROMETTERE UTILITA' (ART. 317 E 319-QUATER C.P.).....	34
A.1.7	CORRUZIONE (ART. 318-319 C.P.), ISTIGAZIONE ALLA CORRUZIONE (ART. 322 C.P.), CORRUZIONE DI PERSONE INCARICATE DI PUBBLICO SERVIZIO (ART. 320 C.P.).....	34
A.1.8	CORRUZIONE IN ATTI GIUDIZIARI (ART. 319-TER).....	34
A.1.9	PECULATO, CONCUSSIONE, CORRUZIONE E ISTIGAZIONE ALLA CORRUZIONE DI MEMBRI DEGLI ORGANI DELLE COMUNITÀ EUROPEE E DI FUNZIONARI DELLE COMUNITÀ EUROPEE E DI STATI ESTERI (ART. 322-BIS C.P.).....	35
A.1.10	TRAFFICO DI INFLUENZE ILLECITE (ART. 346-BIS C.P.).....	35
A.1.11	FRODE NELLE PUBBLICHE FORNITURE (ART. 356 C.P.).....	35
A.2	INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	36
A.2.1	AREA AMMINISTRATIVA.....	37
A.2.2	AREA DI GESTIONE COMMESSE.....	37
A.3	PRINCIPI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	37
A.4	OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	38
	PARTE SPECIFICA "B" - DELITTI INFORMATICI E TRATTAMENTO ILLECITO DEI DATI.....	39
B.1	LA TIPOLOGIA DEI REATI INFORMATICI – ART. 24 BIS DEL DECRETO INTRODOTTI DALLA LEGGE 18.03.8 N.48	40
B.1.1	FALSITÀ IN DOCUMENTI INFORMATICI (ART.491 BIS C.P.).....	40
B.1.2	ACCESSO ABUSIVO AD UN SISTEMA INFORMATICO (ART. 615 TER C.P.)	40
B.1.3	DETTENZIONE E DIFFUSIONE ABUSIVA DEI CODICI DI ACCESSO A SISTEMI INFORMATICI O TELEMATICI (ART. 615 QUATER C.P.).....	40
B.1.4	DIFFUSIONE DI APPARECCHIATURE, DISPOSITIVI O PROGRAMMI DIRETTI A DANNEGGIARE O INTERROMPERE UN SISTEMA INFORMATICO (ART. 615 QUINQUES C.P.).....	41
B.1.5	INTERCETTAZIONE, IMPEDIMENTO O INTERRUZIONE ILLECITA DI COMUNICAZIONI INFORMATICHE O TELEMATICHE (ART. 617 QUATER C.P.).....	41
B.1.6	INSTALLAZIONE DI APPARECCHIATURE ATTE AD INTERCETTARE, IMPEDIRE OD INTERROMPERE COMUNICAZIONI INFORMATICHE O TELEMATICHE (ART. 617 QUINQUES C.P.).....	41
B.1.7	DANNEGGIAMENTO DI INFORMAZIONI, DATI E PROGRAMMI INFORMATICI (ART. 635 BIS C.P.).....	41
B.1.8	DANNEGGIAMENTO DI INFORMAZIONI, DATI E PROGRAMMI INFORMATICI UTILIZZATI DALLO STATO O DA ALTRO ENTE PUBBLICO O COMUNQUE DI PUBBLICA UTILITÀ (ART. 635 TER C.P.)	41
B.1.9	DANNEGGIAMENTO DI SISTEMI INFORMATICI E TELEMATICI (ART. 635 QUATER C.P.). DANNEGGIAMENTO DI SISTEMI INFORMATICI O TELEMATICI DI PUBBLICA UTILITÀ (ART. 635 QUINQUES C.P.).....	41
B.2	DESTINATARI DELLA PRESENTE PARTE SPECIFICA ED INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	42
B.3	PRINCIPI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO.....	42
B.4	OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	43
	PARTE SPECIFICA "C" - REATI SOCIETARI	44
C.1	LA TIPOLOGIA DEI REATI SOCIETARI (ART. 25 TER E 25 SEXIES DEL DECRETO).....	45
C.1.1	FALSE COMUNICAZIONI SOCIALI (ARTT. 2621 E 2622 C.C.).....	45
C.1.2	IMPEDITO CONTROLLO (ART. 2625 C.C.).....	45
C.1.3	INDEBITA RESTITUZIONE DEI CONFERIMENTI (ART. 2626 C.C.); ILLEGALE RIPARTIZIONE DEGLI UTILI E DELLE RISERVE (ART. 2627 C.C.); ILLECITE OPERAZIONI SULLE AZIONI O QUOTE SOCIALI O DELLA SOCIETÀ CONTROLLANTE (ART. 2628 C.C.);	46
C.1.4	OPERAZIONI IN PREGIUDIZIO DEI CREDITORI (ART. 2629 C.C.).....	46
C.1.5	FORMAZIONE FITTIZIA DEL CAPITALE (ART. 2632 C.C.).....	46
C.1.6	ILLECITA INFLUENZA SULL'ASSEMBLEA (ART. 2636 C.C.).....	46
C.2	INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	46
C.3	PRINCIPI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO	47
C.4	OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	47

PARTE SPECIFICA “D” - REATI IN TEMA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO.....	48
D.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (ART. 25 SEPTIES DEL DECRETO).....	49
D.1.1 OMICIDIO COLPOSO (ART. 589 C.P.).....	49
D.1.2 LESIONI COLPOSE (ART. 590 C.P.)	49
D.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	49
D.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA’ A RISCHIO	50
D.4 OPERATIVITA’ NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	50
PARTE SPECIFICA “E” - REATI IN MATERIA DI VIOLAZIONE DEL DIRITTO D'AUTORE	51
E.1.1 MESSA A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO,	52
E.1.2 ABUSIVA DUPLICAZIONE, PER TRARNE PROFITTO, DI PROGRAMMI PER ELABORATORE;	52
E.1.3 RIPRODUZIONE,	52
E.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	52
E.2.1 UTILIZZO DI SISTEMI INFORMATICI AZIENDALI	52
E.2.2 APPROVVIGIONAMENTO DI SOFTWARE	53
E.2.3 GESTIONE MARKETING/COMUNICAZIONE	53
E.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA’ A RISCHIO	53
E.4 OPERATIVITA’ NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	54
PARTE SPECIFICA “J” - REATO DI CORRUZIONE TRA PRIVATI.....	55
J.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI CORRUZIONE E ISTIGAZIONE ALLA CORRUZIONE TRA PRIVATI	56
J.1.1 CORRUZIONE TRA PRIVATI,	56
J.1.1 ISTIGAZIONE ALLA CORRUZIONE TRA PRIVATI,	56
J.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	56
J.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA’ A RISCHIO	57
J.4 OPERATIVITA’ NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	58
PARTE SPECIFICA “K” - REATI TRIBUTARI.....	59
K.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI REATI TRIBUTARI	60
K.1.1 DICHIARAZIONE FRAUDOLENTA MEDIANTE L’USO DI FATTURE O ALTRI DOCUMENTI PER OPERAZIONI INESISTENTI	60
K.1.2 DICHIARAZIONE FRAUDOLENTA MEDIANTE ALTRI ARTIFICI	60
K.1.3 EMISSIONE DI FATTURE O ALTRI DOCUMENTI PER OPERAZIONI INESISTENTI	60
K.1.4 OCCULTAMENTO O DISTRUZIONE DI DOCUMENTI CONTABILI.....	61
K.1.5 SOTTRAZIONE FRAUDOLENTA AL PAGAMENTO DELLE IMPOSTE	61
K.1.6 DICHIARAZIONE INFEDELE.....	61
K.1.7 OMESSA DICHIARAZIONE	61
K.1.8 INDEBITA COMPENSAZIONE	61
K.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (RISK ASSESSMENT)	62
K.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA’ A RISCHIO	62
K.4 OPERATIVITA’ NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	63
PIANO DELLE DELEGHE AZIENDALI	63
F. SISTEMA DI DELEGHE E PROCURE.....	64
F.1 PRINCIPI GENERALI.....	64
F.2 STRUTTURA DELLE DELEGHE IN SWG SPA	64
F.2.1 <i>Consiglio di Amministrazione:</i>	64

F.2.2	Amministratori Delegati:.....	65
CODICE ETICO	66	
G.1	PREMESSA.....	67
G.1.1	REGOLE E LINEE GUIDA ELABORATE DALLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E DA ALTRE AUTORITÀ	67
G.1.2	DESTINATARI, AMBITI D’APPLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO.....	67
G.1.3	STRUTTURA DEL CODICE ETICO.....	67
G.I.	MISSION, VISION E PRINCIPI GENERALI	68
G.I.1	MISSION.....	68
G.I.2	PRINCIPI ETICI GENERALI	68
G.II	NORME DI COMPORTAMENTO.....	69
G.II.1	AMMINISTRAZIONE SOCIETARIA.....	69
G.II.2	CONFLITTO D’INTERESSI	70
G.II.3	RISERVATEZZA, PROTEZIONE E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI	70
G.II.4	RISORSE UMANE E LORO VALORE	70
G.II.5	TUTELA DELLA SICUREZZA	71
G.II.6	TUTELA DELL’AMBIENTE.....	71
G.II.7	UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI	71
G.II.8	SEPARAZIONE TRA SPESE PER MOTIVI DI LAVORO E SPESE PERSONALI	72
G.II.9	REGALI, OMAGGI, OSPITALITÀ ED ALTRE UTILITÀ.....	72
G.II.10	RAPPORTI CON I SOCI	72
G.II.11	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	72
G.II.12	RAPPORTI CON I CLIENTI.....	73
G.II.13	RAPPORTI CON I FORNITORI	73
G.II.14	RAPPORTI CON LE AUTORITÀ PUBBLICHE DI VIGILANZA	74
G.II.15	RAPPORTI CON GLI INTERVISTATI.....	74
G.II.16	RAPPORTI CON I MASS-MEDIA	75
G.II.17	RAPPORTI CON I PARTNER	75
G.II.18	RAPPORTI CON I CONCORRENTI	75
G.III	ATTUAZIONE E CONTROLLO SUL RISPETTO DEL CODICE ETICO.....	75
G.III.1	ORGANISMO DI VIGILANZA.....	75
G.III.2	SEGNALAZIONE DI EVENTUALI VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO – DIVIETO DI RITORSIONE	76
G.III.3	SISTEMA DISCIPLINARE	76
G.III.4	FORMAZIONE ETICA	78
G.III.5	DISPOSIZIONI FINALI.....	78
DOCUMENTO DESCRITTIVO DELL’ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	80	
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.	81
1.1	COMPOSIZIONE E DISTRIBUZIONE.....	81
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	82
3.	TERMINI E DEFINIZIONI UTILIZZATE.	83
4.	CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE DI SWG.	86
4.0	- PRESENTAZIONE DI SWG.....	86
4.1	COMPRESIONE DELL’ORGANIZZAZIONE E DEL SUO CONTESTO.....	86
4.1.1	VISION	87
5.	LEADERSHIP.....	91
5.1	- IMPEGNO DELLA DIREZIONE AZIENDALE.	91
5.2	- POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA’	91
5.3	- RUOLI, RESPONSABILITA’ E AUTORITA’ IN SWG.....	91

6.	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'	93
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'	94
6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO.	94
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE.	95
7.	SUPPORTO.....	95
7.1	RISORSE.	95
7.1.1	<i>Generalità.....</i>	95
7.1.2	Persone.....	96
7.1.3	<i>Infrastruttura.....</i>	96
7.1.4	<i>Ambiente per il funzionamento dei processi.</i>	97
7.2	COMPETENZA	98
7.3	CONSAPEVOLEZZA	99
7.4	COMUNICAZIONE	100
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	100
8.	ATTIVITA' OPERATIVE.....	103
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI.....	103
8.1.1	<i>Individuazione dei processi aziendali.....</i>	103
8.1.2	<i>Schemi di flusso dei processi aziendali.</i>	109
8.1.3	<i>Moduli attività.....</i>	109
8.1.4	<i>Documentazione normativa.</i>	109
8.2	REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI.....	109
8.2.1	<i>Comunicazione con il cliente.</i>	109
8.2.2	<i>Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.</i>	111
8.2.3	<i>Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.</i>	111
8.2.4	<i>Modifiche ai requisiti relativi ai prodotti e servizi.</i>	111
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI.....	112
8.3.1	<i>Generalità.....</i>	112
8.3.2	<i>Pianificazione della progettazione e sviluppo.</i>	112
8.3.3	<i>Input alla progettazione e sviluppo.</i>	112
8.3.4	<i>Controlli della progettazione e sviluppo.</i>	113
8.3.5	<i>Output della progettazione e sviluppo.</i>	114
8.3.6	<i>Modifiche della progettazione e sviluppo.....</i>	114
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO.	114
8.4.1	<i>Generalità.....</i>	114
8.4.2	<i>Tipo ed estensione del controllo.</i>	115
8.4.3	<i>Informazioni ai fornitori esterni.....</i>	116
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.	117
8.5.1	<i>Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.....</i>	117
8.5.1.5	<i>Validazione di processi.</i>	118
8.5.2	<i>Identificazione e tracciabilità.</i>	119
8.5.3	<i>Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.</i>	119
8.5.4	<i>Preservazione.</i>	119
8.5.5	<i>Attività post-consegna.</i>	120
8.5.6	<i>Controllo delle modifiche.....</i>	120
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI.	120
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI.	120
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	121
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE.....	121
9.1.1	<i>Generalità.....</i>	121
9.1.2	<i>Soddisfazione del cliente.</i>	121
9.1.3	<i>Analisi e valutazione.....</i>	121
9.2	AUDIT INTERNO.	122

9.3	RISAME DI DIREZIONE.....	122
9.3.1	<i>Generalità</i>	122
9.3.2	<i>Input al riesame</i>	123
9.3.3	<i>Output al riesame</i>	123
10.	MIGLIORAMENTO.....	124
10.1	GENERALITÀ'.....	124
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE.	124
10.2.1	<i>Segnalazioni di non conformità interne</i>	125
10.2.2	<i>Gestione delle non conformità</i>	125
10.2.3	<i>Azioni correttive</i>	125
10.2.4	<i>Azioni preventive</i>	125
	RIPRODUZIONE DEGLI SCHEMI DI FLUSSO UTILIZZATI NELL'AMBITO DEL SQ DI SWG.....	127

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

PARTE GENERALE

1. IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001 E LA NORMATIVA RILEVANTE

1.1 IL REGIME DI RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA PREVISTO A CARICO DELLE PERSONE GIURIDICHE

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, che introduce la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (di seguito il "Decreto"), ha adeguato la normativa italiana in materia di responsabilità delle persone giuridiche ad alcune convenzioni internazionali precedentemente sottoscritte dall'Italia, in particolare la Convenzione di Bruxelles del 26 luglio 1995 sulla tutela degli interessi finanziari della Comunità Europea, la Convenzione di Bruxelles del 26 maggio 1997 sulla lotta alla corruzione di funzionari pubblici sia della Comunità Europea che degli Stati membri e la Convenzione OCSE del 17 dicembre 1997 sulla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche ed internazionali.

Il Decreto ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa (equiparabile sostanzialmente alla responsabilità penale), a carico delle persone giuridiche (di seguito denominate Enti), che va ad aggiungersi alla responsabilità della persona fisica che ha realizzato materialmente i reati e che mira a coinvolgere, nella punizione degli stessi, gli Enti nel cui interesse o vantaggio tali reati siano stati compiuti.

La responsabilità prevista dal Decreto comprende i reati commessi all'estero, purché per gli stessi non proceda lo Stato in cui è stato commesso il reato.

I punti chiave del Decreto riguardano:

- a) **L'individuazione delle persone che, commettendo un reato nell'interesse o a vantaggio dell'Ente, ne possono determinare la responsabilità. In particolare, possono essere:**
1. persone fisiche che rivestono posizione di vertice ("apicali") (rappresentanza, amministrazione o direzione dell'Ente o di altra unità organizzativa o persone che esercitano, di fatto, la gestione ed il controllo);
 2. persone fisiche sottoposte alla direzione o vigilanza da parte di uno dei soggetti sopraindicati.
- b) **La tipologia dei reati previsti che riguarda:**
- i) reati commessi in danno della Pubblica Amministrazione, (art 24 e 25 D.Lgs. 231/01).
 - ii) delitti informatici e trattamento illecito di dati introdotti nella disciplina dalla Legge 48/2008, art. 7, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 24/bis.
 - iii) reati in tema di falsità in monete, carte di pubblico credito e valori in bollo, introdotti nella disciplina dalla Legge 406/2001, art. 6, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-bis,
 - iv) reati in materia societaria introdotti nella disciplina dal D.Lgs. 61/2002, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-ter (successivamente modificato ed integrato dalla Legge 262/2005),
 - v) delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico introdotti nella disciplina dalla Legge 7/2003, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-quater,
 - vi) delitti di cui all'art. 583-bis c.p. pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili, introdotti nella disciplina con Legge 7/2006 che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-quarter 1.
 - vii) delitti in tema di riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù, di tratta di persone e di acquisto e alienazione di schiavi introdotti nella disciplina con Legge 228/2003, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-quinquies (successivamente integrato dalla Legge 38/2006),

- viii) reati in tema di abusi di mercato (abuso di informazioni privilegiate e manipolazione del mercato), introdotte nella disciplina con Legge 62/2005 che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-sexies,
- ix) reati relativi alla violazione delle Norme Antinfortunistiche e sulla tutela della salute sul lavoro introdotti nella disciplina dalla Legge 123/2007 art. 9, che ha inserito nel D.Lgs. 231/01 l'art. 25 septies (successivamente integrato dal D.Lgs. 81/2008),
- x) reati in tema di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita introdotto nella disciplina dal D.Lgs. 231/2007, art. 63 co. 3, che ha inserito nel D.Lgs. 231/01 l'art. 25 octies, poi modificato con l'art 3 della Legge 15/12/2014 n. 186, pubblicata in G.U. n.292 del 17-12-2014, per l'introduzione del reato di "autoriciclaggio"
- xi) reati transnazionali, introdotti con la Legge 146/00 e relativi a delitti di cui agli articoli 416, 416-bis del c.p., art. 291-quarter DPR 43/73 e art. 74 DPR 309/90 (associazione per delinquere, di tipo mafioso, finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri e al traffico di sostanze stupefacenti o psicotrope); art. 12 commi 3, 3-bis, 3-ter e 5 del D.Lgs. 286/98 (disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero); 377-bis e 378 c.p. (Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, favoreggiamento personale).
- xii) delitti di criminalità organizzata, introdotti con la Legge 15 luglio 2009, n. 94, art. 2, co. 29, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 24-ter.
- xiii) delitti in materia di violazione del diritto d'autore. Articolo aggiunto dalla legge n. 99 del 23/07/09, che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-novies.
- xiv) induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 377-bis del codice civile). Articolo aggiunto dalla L. 3 agosto 2009 n. 116, art. 4] (commento 1) che ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-decies.
- xv) reati contro l'ambiente, previsti e puniti dagli artt. 727-bis, 733-bis c.p., D,Lgs 152/2006, L. 7/02/1992 n.150, L. 8/12/1993 n. 549, D.Lgs 202/2007: Il D.Lgs 7 luglio 2011 n.121 ha inserito nel D.Lgs. 231/2001 l'art. 25-undecies, che prevede a carico dell'Ente determinate pene pecuniarie, precisamente definite in relazione alla commissione di reati previsti da vari articoli e commi delle norme legislative sopra citate.
- xvi) reato d'"Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare", previsto e punito all'articolo 22, comma 12-bis, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286. il D.Lgs. n. 109/2012 (pubblicato sulla G.U. n. 172 del 25 luglio 2012) amplia ulteriormente il catalogo dei reati che possono generare una responsabilità diretta dell'ente, inserendo nel D.Lgs. 231/01 l'art. 25-duodecies relativo al reato suddetto.
- xvii) Reati di "Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione" introdotti nella disciplina dalla legge n. 190/12 del 6/11/2012, che ha modificato gli artt 25 e 25-ter del D.Lgs. 231/01.
- xviii) Reati di "Razzismo e xenofobia" introdotti all'art. 5 della Legge Europea 2017, per effetto della quale il testo del D.Lgs n. 231/2001 si è arricchito del nuovo art. 25-terdecies relativo ai reati suddetti.
- xix) Reati di "Frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa e giochi d'azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati", introdotti dalla Legge 39/2019 che ha provveduto ad inserire al D.Lgs. 231/01 l'articolo 25-quaterdecies.
- xx) I "Reati Tributari", inseriti dal D.L. 124/2019, convertito dalla Legge n. 157/2019, che ha aggiunto l'art. 25-quinquiesdecies al D.Lgs. 231/01, successivamente integrato dalle modifiche apportate dal D.Lgs. 75/2020 di recepimento della Direttiva 2017/1371 (Direttiva PIF).

- xxi) I reati in materia di “Contrabbando”, inseriti nel catalogo del D.Lgs. 231/01 dal D.Lgs. 75/2020, che ha introdotto l’art. 25-sexiesdecies.

Altre fattispecie di reato potranno in futuro essere inserite dal legislatore nel Decreto.,

A fronte delle suddette tipologie di reato previste, fino ad oggi, dal citato decreto, **si ritiene che possano potenzialmente riguardare la Società quelle riportate sub I), II), IV), IX), XIII), XVII) e XX)**. Per ogni tipologia di reato vengono qui elencati i singoli reati previsti dal decreto e tra di essi sono stati individuati (indicati qui in **grassetto-corsivo**) gli specifici reati che il Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A. ha individuato come quelli che possono potenzialmente riguardare la Società:

1.1.1 Reati in danno della Pubblica Amministrazione:

1. ***indebita percezione di contributi, finanziamenti o altre erogazioni da parte di un ente pubblico o delle Comunità europee (art. 316-ter c.p.);***
2. ***truffa in danno dello Stato o d’altro ente pubblico o delle Comunità europee (art. 640, 2° comma, n. 1 c.p.);***
3. ***truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.);***
4. ***frode informatica in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640-ter c.p.);***
5. ***corruzione per un atto d’ufficio (art. 318 c.p.);***
6. ***corruzione per un atto contrario ai doveri d’ufficio (art. 319 c.p.);***
7. ***corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter c.p.);***
8. ***istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.);***
9. ***corruzione di persone incaricate di pubblico servizio (art. 320 c.p.);***
10. ***concussione e induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 317 e 319-quater c.p.);***
11. ***malversazione a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 316-bis c.p.);***
12. ***peculato, concussione, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità Europee e di funzionari delle Comunità Europee e di Stati esteri (art. 322-bis c.p.);***
13. ***Abuso d’ufficio (art. 323 c.p.);***
14. ***Traffico di influenze illecite (art. 346-bis c.p.);***
15. ***Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.).***

1.1.2 Delitti informatici e trattamento illecito dei dati:

1. ***falsità in un documento informatico pubblico o avente efficacia probatoria (art. 491-bis c.p.);***

2. ***accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art. 615-ter c.p.);***
3. ***detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615-quater c.p.);***
4. ***diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico (art. 615-quinquies c.p.);***
5. ***intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-quater c.p.);***
6. ***installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire o interrompere comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-quinquies c.p.);***
7. ***danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635-bis c.p.);***
8. ***danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità (art. 635-ter c.p.);***
9. ***danneggiamento di sistemi informatici o telematici (art. 635-quater c.p.);***
10. ***danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità (art. 635-quinquies c.p.);***
11. ***frode informatica del certificatore di firma elettronica (art. 640-quinquies c.p.).***
12. ***frode informatica (*);***
13. ***trattamento illecito di dati (*);***

(*) Articolo aggiunto dal D.Lgs. 14 agosto 2013, n. 93. coordinato con la legge di conversione 15 ottobre 2013, n. 119.

1.1.3 Reati societari:

1. ***false comunicazioni sociali (art. 2621 c.c.);***
2. ***false comunicazioni sociali in danno dei soci o dei creditori (art. 2622 c.c.);***
3. ***falso in prospetto, (art. 173 bis T.U.F.)***
4. ***falsità nelle relazioni o nelle comunicazioni della Società di Revisione (art. 2624 c.c.);* ⁽¹⁾**
5. ***impedito controllo (art. 2625 c.c.);***
6. ***indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.);***
7. ***illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art. 2627 c.c.);***
8. ***illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.);***
9. ***operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.);***

10. omessa comunicazione conflitto di interessi (art. 2629 bis c.c.);
11. **formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.);**
12. indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.);
13. **illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.);**
14. aggio (art. 2637 c.c.);
15. ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638 c.c.);
16. abuso di informazioni privilegiate (art. 184 T.U.F.);
17. manipolazione del mercato (art. 185 T.U.F.).

(¹) l'art. 2624 c.c. è stato abrogato dal decreto legislativo 27 gennaio 2010, art. 37, co. 34

1.1.4 Reati per violazione delle Norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro:

18. **omicidio colposo (art. 589 c.p.),**
19. **lesioni colpose gravi o gravissime (art. 590 c.p.).**

1.1.5 Delitti in materia di violazione del diritto d'autore:

1. **Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, l. 633/1941 comma 1 lett a) bis);**
2. Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, l. 633/1941 comma 3);
3. **Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis l. 633/1941 comma 1);**
4. **Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis l. 633/1941 comma 2);**
5. Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti

- telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter l. 633/1941);
6. Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies l. 633/1941);
 7. Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies l. 633/1941).

1.1.6 Reato di corruzione e istigazione alla corruzione tra privati:

1. ***Reato di corruzione tra privati (artt. 2635 e ter c.c.)***
2. ***Reato di istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635-bis e ter c.c.)***

1.1.7 Reati Tributari:

1. ***Reato di dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni (art. 2, comma 1, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
2. ***Reato di dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti (art. 2, comma 2-bis, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
3. ***Reato di dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici (art. 3, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
4. ***Reato di emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti (art. 8, comma 1 e 2-bis, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
5. ***Reato di occultamento o distruzione di documenti contabili (art. 10, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
6. ***Reato di sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte (art. 11, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
7. ***Reato di dichiarazione infedele (art. 4, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
8. ***Reato di omessa dichiarazione (art.51, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***
9. ***Reato di indebita compensazione (art. 10-quater, D.L. 10 marzo 2000, n. 74)***

1.2 SANZIONI

Le sanzioni previste per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato sono:

- sanzioni pecuniarie;
- sanzioni interdittive;
- confisca;
- pubblicazione della sentenza.

In particolare, le principali sanzioni interdittive concernono:

- l'interdizione dall'esercizio dell'attività;
- il divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione;
- la sospensione o revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
- l'esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi e sussidi, e/o la revoca di quelli eventualmente già concessi;
- il divieto di pubblicizzare beni o servizi.

Le sanzioni pecuniarie, applicabili a tutti gli illeciti, sono determinate attraverso un sistema basato su “quote” in numero non inferiore a cento e non superiore a mille e di importo variabile tra un minimo di euro 516,44 ed un massimo di euro 3.098,74 (così come modificate della Legge n. 262 del 28 dicembre 2005).

Il giudice determina il numero delle quote tenendo conto della gravità del fatto, del grado della responsabilità dell’Ente nonché dell’attività svolta per eliminare od attenuare le conseguenze del fatto e per prevenire la commissione di ulteriori illeciti. L’importo della quota è fissato sulla base delle condizioni economiche e patrimoniali dell’ente, allo scopo di assicurare l’efficacia delle sanzioni (art. 11 del D.Lgs. 231/01).

Le sanzioni interdittive sono applicate nelle ipotesi tassativamente indicate dal D.Lgs. 231/01 solo se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) l’Ente ha tratto dal reato un profitto od un vantaggio, ed il reato è stato commesso:
 - a. da soggetti in posizione apicale, ovvero
 - b. da soggetti sottoposti alla altrui direzione e vigilanza quando la commissione del reato è stata determinata o agevolata da gravi carenze organizzative;
- 2) in caso di reiterazione degli illeciti.

Il tipo e la durata (da tre mesi a due anni) delle sanzioni interdittive sono stabiliti dal giudice tenendo conto della gravità del fatto. Del grado di responsabilità dell’Ente e dell’attività svolta dall’Ente per eliminare o attenuare le conseguenze del fatto e per prevenire la commissione di ulteriori illeciti.

In luogo dell’applicazione della sanzione, il giudice può disporre la prosecuzione dell’attività dell’Ente da parte di un commissario giudiziale.

Oltre alle predette sanzioni, il Decreto prevede che venga sempre disposta la confisca del prezzo o del profitto del reato, che può avvenire con beni o altre utilità dei valori equivalenti, nonché la pubblicazione della sentenza di condanna in presenza di una sanzione interdittiva.

1.3 SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONI DELLE VIOLAZIONI “WHISTLEBLOWING”

In conformità alle disposizioni di cui alla Legge 30 novembre 2017, n. 179 («*Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato*») la Società, già in passato, era dotata di un sistema interno di segnalazione delle violazioni, al fine di contribuire all’emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per la Società, a tutela dell’integrità della stessa e nell’interesse dei Destinatari stessi del Modello, in conformità a quanto previsto dal previgente art. 6 comma 2 bis e ss del D.Lgs. 231/2001.

Con D.Lgs, 10 marzo 2023 n. 24 di attuazione della direttiva (UE) 2019/1937, è stata completamente riscritta la normativa riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni nazionali, tra le quali quelle riconducibili ai reati presupposto ex D.Lgs. 231/2001 e quelle dei MOG posti a presidio di tale rischio.

Trattandosi di una disciplina che, per ambito soggettivo e oggettivo di applicazione, si colloca in un contesto più ampio rispetto a quello normato dalle previgenti disposizioni, si è reso necessario adottare una regolamentazione specifica e procedure *ad hoc* di segnalazione, che vengono richiamate in un documento allegato al MOG della Società (**Allegato “....) “Regolamento relativo alla procedura di segnalazione di illeciti - Whistleblowing” ex D.lgs 24/2023**”), nel rispetto di quanto previsto dall’art. 4 comma 1, D.Lgs. 24/2023: “*I modelli di organizzazione e di gestione, di cui all’articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n. 231 del 2001, prevedono i canali di segnalazione interna di cui al presente decreto*”. Quanto sopra, anche del

rispetto del nuovo art 6 comma 2 bis, D.Lgs. 231/2001: *“I modelli di cui al comma 1, lettera a), prevedono, ai sensi del decreto legislativo attuativo della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, i canali di segnalazione interna, il divieto di ritorsione e il sistema disciplinare, adottato ai sensi del comma 2, lettera e)”*.

Le segnalazioni effettuate al di fuori delle procedure di Whistleblowing, verranno valutate e apprezzate, seppure prive delle tutele specifiche previste dal D.lgs 24/2023 e dal Regolamento di cui sopra (si parla di segnalazioni ordinarie).

1.4 AZIONI ESIMENTI DALLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Gli art. 6 e 7 del Decreto prevedono tuttavia forme specifiche di esonero dalla responsabilità amministrativa dell’Ente per i reati commessi nell’interesse o a vantaggio dell’Ente sia da soggetti apicali sia da dipendenti.

In particolare, nel caso di reati commessi da soggetti in posizione apicale l’art. 6 prevede l’esonero qualora l’Ente stesso dimostri che:

- a) l’organo dirigente abbia adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, un modello di organizzazione e di gestione idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi (di seguito il “Modello”);
- b) il compito di vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello nonché di proporne l’aggiornamento sia stato affidato ad un Organismo di Vigilanza dell’Ente (di seguito “O.d.V.”), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo;
- c) le persone che hanno commesso il reato abbiano agito eludendo fraudolentemente il suddetto Modello;
- d) non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell’O.d.V..

Per quanto concerne i dipendenti, l’art. 7 prevede l’esonero nel caso in cui l’Ente abbia adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del reato un modello di organizzazione gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi.

Il Decreto prevede, inoltre, che il Modello, debba rispondere alle seguenti esigenze:

- individuare le attività nel cui ambito esiste la possibilità che siano commessi reati;
- prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l’attuazione delle decisioni dell’Ente in relazione ai reati da prevenire;
- individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di tali reati;
- prevedere obblighi di informazione nei confronti dell’O.d.V.;
- introdurre un sistema disciplinare interno idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

Lo stesso Decreto prevede che i Modelli possano essere adottati, garantendo le esigenze di cui sopra, sulla base di codici di comportamento redatti da associazioni rappresentative di categoria, comunicati al Ministero della Giustizia che, di concerto con i Ministeri competenti, può formulare entro 30 giorni, osservazioni sull’idoneità dei modelli a prevenire i reati.

È infine previsto che, negli Enti di piccole dimensioni, il compito di vigilanza possa essere svolto direttamente dall’organo dirigente.

2. LINEE GUIDA DI CONFINDUSTRIA

La predisposizione del presente Modello è ispirata alle Linee Guida emanate da Confindustria il 7 marzo 2002 ed integrate in data 3 ottobre 2002 con l’“Appendice integrativa in tema di reati societari” (di seguito le “Linee Guida”) e successivamente aggiornate il 24 maggio 2004 ed il 31 marzo 2008.

Il percorso da queste indicato per l'elaborazione del Modello può essere schematizzato secondo i seguenti punti fondamentali:

- individuazione delle aree a rischio, volta a verificare in quali aree/settori aziendali sia possibile la realizzazione dei reati;
- predisposizione di un sistema di controllo in grado di ridurre i rischi attraverso l'adozione di appositi protocolli. A supporto di ciò soccorre l'insieme coordinato di strutture organizzative, attività e regole operative applicate – su indicazione del vertice apicale – dal management e dal personale aziendale, volto a fornire una ragionevole sicurezza in merito al raggiungimento delle finalità rientranti in un buon sistema di controllo interno. Le componenti più rilevanti del sistema di controllo preventivo proposto da Confindustria sono:
 - codice etico;
 - sistema organizzativo;
 - procedure manuali ed informatiche;
 - poteri autorizzativi e di firma;
 - sistemi di controllo e gestione;
 - comunicazioni al personale e sua formazione.

Il sistema di controllo inoltre deve essere informato ai seguenti principi:

- verificabilità, documentabilità, coerenza e congruenza di ogni operazione;
- separazione delle funzioni (nessuno può gestire in autonomia tutte le fasi di un processo);
- documentazione dei controlli;
- introduzione di un adeguato sistema sanzionatorio per le violazioni delle norme e delle procedure previste dal modello;
- individuazione di un Organo di Vigilanza (O.d.V.) i cui principali requisiti siano:
 - autonomia e indipendenza,
 - professionalità,
 - continuità di azione.
- obbligo da parte delle funzioni aziendali, e segnatamente di quelle individuate come maggiormente “a rischio”, di fornire informazioni all'O.d.V., sia su base strutturata (informativa periodica in attuazione del Modello stesso), sia per segnalare anomalie o atipicità riscontrate nell'ambito delle informazioni disponibili (in quest'ultimo caso l'obbligo è esteso a tutti i dipendenti senza seguire linee gerarchiche);
- possibilità di attuare in seno ai gruppi soluzioni organizzative che accentrino presso l'O.d.V. della capogruppo le risorse operative da dedicare alla vigilanza anche nelle società del gruppo stesso a condizione che:
 - in ogni controllata sia istituito l'O.d.V.;

- sia possibile per l'O.d.V. della controllata avvalersi delle risorse allocate presso l'O.d.V. della capogruppo sulla base di un predefinito rapporto contrattuale;
- i dipendenti dell'O.d.V. della capogruppo, nell'effettuazione dei controlli presso le altre società del gruppo, assumano la veste di professionisti esterni che svolgono la loro attività nell'interesse della controllata, riportando direttamente all'O.d.V. di quest'ultima, con i vincoli di riservatezza propri del consulente esterno.

Resta inteso che la scelta di non seguire in alcuni punti specifici le Linee Guida non inficia la validità di un Modello. Questo infatti essendo redatto con riferimento alla peculiarità di una società particolare, può discostarsi dalle Linee Guida che per loro natura hanno carattere generale.

3. ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DA PARTE DI SWG SpA

3.1 MOTIVAZIONI E LINEE DI CONDOTTA DI SWG S.p.A. NELL'ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Al fine di assicurare sempre più condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, SWG SpA ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali procedere all'adozione di un modello di organizzazione e di gestione in linea con le prescrizioni del Decreto e sulla base delle Linee Guida emanate da Confindustria.

Tale iniziativa, unitamente all'adozione del Codice Etico (delibera del C.d.A. di SWG Srl del 14/12/2011), è stata assunta nella convinzione che l'adozione di tale Modello - al di là delle prescrizioni del Decreto, che indicano il Modello stesso come elemento facoltativo e non obbligatorio - possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i dipendenti della Società e di tutti gli altri soggetti alla stessa cointeressati (Clienti, Fornitori, Partners, Collaboratori a diverso titolo), affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati nel Decreto.

3.2 FINALITÀ DEL MODELLO

Il Modello predisposto da SWG S.p.A. si fonda su un sistema strutturato ed organico di schemi e procedure, nonché di attività di controllo che nella sostanza:

- individuano i processi aziendali in generale, anche in riferimento a quelle attività nel cui ambito si ritiene più alta la possibilità che siano commessi i reati. A tale proposito si fa presente che, per ciascuna tipologia di reato, è stata implementato un processo di valutazione del rischio di commissione di reati presupposto (risk assessment) sulla base di due parametri fondamentali:
 - probabilità che l'illecito possa effettivamente verificarsi;
 - impatto derivante per la Società, stabilito sulla base delle sanzioni comminabili per ciascun illecito.Al termine di tale processo, sono state definite le aree aziendali a rischio in relazione ad ogni tipologia di reato in esame.
- definiscono un sistema normativo interno diretto a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni della società in relazione ai rischi/reati da prevenire tramite:
 - un Codice Etico, che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai dipendenti, amministratori e collaboratori a vario titolo della Società;
 - un sistema di deleghe e poteri di firma e di procure per la firma di atti aziendali che assicuri una chiara e trasparente rappresentazione del processo di formazione e di attuazione delle decisioni;

- procedure formalizzate, tese a disciplinare le modalità operative nelle aree a rischio.
- determinano una struttura organizzativa coerente volta ad ispirare e controllare la correttezza dei comportamenti, garantendo una chiara ed organica attribuzione dei compiti, applicando una giusta segregazione delle funzioni, assicurando che gli assetti voluti della struttura organizzativa siano realmente attuati;
- attribuiscono all'O.d.V. il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di proporre l'aggiornamento.

Pertanto, il Modello si propone come finalità quelle di:

- migliorare il sistema di Governance aziendale;
- predisporre un sistema strutturato ed organico di prevenzione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione dei reati connessi all'attività aziendale;
- determinare, in tutti coloro che operano in nome e per conto di SWG S.p.A. nelle "aree di attività a rischio", la consapevolezza di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni ivi riportate, in un illecito passibile di sanzioni, sul piano penale ed amministrativo, non solo nei propri confronti ma anche nei confronti dell'azienda;
- informare tutti coloro che operano a qualsiasi titolo in nome, per conto o comunque nell'interesse di SWG S.p.A. che la violazione delle prescrizioni contenute nel Modello comporterà l'applicazione di apposite sanzioni ovvero la risoluzione del rapporto contrattuale.
- ribadire che SWG SpA non tollera comportamenti illeciti, di qualsiasi tipo ed indipendentemente da qualsiasi finalità, in quanto tali comportamenti (anche nel caso in cui la Società fosse apparentemente in condizione di trarre vantaggio) sono comunque contrari ai principi etici cui SWG SpA intende attenersi.

3.3 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il presente documento (Modello) è costituito da:

- una "**Parte Generale**", dove sono illustrate le componenti essenziali del modello con particolare riferimento all'Organismo di Vigilanza, la formazione del personale e diffusione del modello nel contesto aziendale ed extra aziendale, il sistema sanzionatorio e disciplinare;
- singole "**Parti Specifiche**", predisposte per le diverse tipologie di reato considerate di possibile rischio da parte di SWG SpA, contemplate nel Decreto 231/2001;
- una parte contenente il "**Piano delle Deleghe**" operanti in azienda;
- una parte contenente l'enunciazione del **Codice Etico** adottato;
- un **allegato descrittivo del complesso di procedure adottate per la gestione generale dell'Organizzazione aziendale**.

3.4 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI DEL MODELLO

Essendo il presente Modello un "atto di emanazione dell'organo dirigente" (in conformità alle prescrizioni dell'art. 6, comma 1, lettera a) del Decreto - la sua adozione, così come le successive modifiche e integrazioni sono rimesse alla competenza del Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A..

In particolare, è demandato al Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A. il compito di integrare il presente Modello con ulteriori Parti Specifiche relative ad altre tipologie di reati che, per effetto di nuove normative, possano essere ulteriormente collegate all'ambito di applicazione del Decreto 231.

4. ORGANISMO DI VIGILANZA

4.1 IDENTIFICAZIONE DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA

Secondo le disposizioni del Decreto (artt. 6 e 7) e le indicazioni contenute nella Relazione di accompagnamento al Decreto, le caratteristiche dell'O.d.V. debbono essere:

- **autonomia e indipendenza,**
- **professionalità,**
- **continuità d'azione.**

a) **Autonomia e indipendenza**

I requisiti di autonomia e indipendenza sono fondamentali affinché l'O.d.V. non sia direttamente coinvolto nelle attività gestionali che costituiscono l'oggetto della sua attività di controllo.

Tali requisiti si possono ottenere garantendo all'O.d.V. una dipendenza gerarchica la più elevata possibile, e prevedendo un'attività di reporting al vertice aziendale, ovvero al Consiglio di Amministrazione.

b) **Professionalità**

L'O.d.V. deve possedere al suo interno competenze tecnico-professionali adeguate alle funzioni che è chiamato a svolgere. Tali caratteristiche unite all'indipendenza garantiscono l'obiettività di giudizio.

c) **Continuità d'azione**

L'O.d.V. deve:

- lavorare costantemente sulla vigilanza del Modello con i necessari poteri d'indagine,
- essere pertanto una struttura interna, sì da garantire la continuità dell'attività di vigilanza,
- curare l'attuazione del Modello e assicurarne il costante aggiornamento,
- non svolgere mansioni operative che possano condizionare la visione d'insieme delle attività aziendali che ad esso si richiede.

Il Consiglio di Amministrazione di SWG S.r.l. nella seduta del 14/12/2011 ha conferito la qualifica di Organismo di Vigilanza ai sensi dell'art. 6, lett. B del Decreto. Tale determinazione è stata poi variata dal Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A. nella seduta del 31/07/2014, che ha stabilito di nominare un O.d.V. monocratico. Infine, in data 25 marzo 2019, il Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A. ha nominato l'attuale Organismo di Vigilanza composto dai seguenti membri:

- Gabriella Magurano
- Maurizio Rossini
- Enrico Cicconetti

definendo altresì il compenso ed assegnando un budget di spesa annuale.

Il mandato ha durata triennale e terminerà, pertanto, in occasione del rapporto annuale relativo all'esercizio 2021.

Tale Organismo nello svolgimento dei propri compiti si avvarrà dell'Internal Auditing previsto per la gestione del Sistema Qualità aziendale e di altre funzioni aziendali di SWG S.p.A..

L'Organismo di Vigilanza riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione di SWG.

4.2 FUNZIONI E POTERI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA

La mission dell'O.d.V. di SWG S.p.A. consiste in generale nel:

1. vigilare sull'applicazione del Modello in relazione alle diverse tipologie di reati contemplate dal Decreto;
2. verificare l'efficacia del Modello e la sua capacità di prevenire la commissione dei reati di cui al Decreto;
3. individuare e proporre al Consiglio di Amministrazione aggiornamenti e modifiche del Modello stesso in relazione alla possibile evoluzione della normativa di riferimento ed alla mutata organizzazione della Società.

Su di un piano più operativo all'O.d.V. sono affidati i seguenti compiti:

- Verificare periodicamente la mappa delle aree a rischio reato al fine di adeguarla ai mutamenti dell'attività e/o della struttura aziendale. A tal fine il Management e gli addetti alle attività di controllo nell'ambito delle singole funzioni devono segnalare all'O.d.V. le eventuali situazioni in grado di esporre l'azienda al rischio di reato. Tutte le comunicazioni devono essere scritte (anche via e-mail) e non anonime.
- Effettuare periodicamente verifiche mirate su determinate attività e/o operazioni o atti specifici, posti in essere nell'ambito delle aree a rischio come definite nelle singole Parti Specifiche del Modello. Nello svolgimento delle verifiche descritte l'O.d.V. si può avvalere oltre che dell'Internal Auditing, di ogni altra funzione aziendale. L'O.d.V. viene costantemente informato sull'evoluzione delle attività nelle suddette aree a rischio ed ha libero accesso a tutta la documentazione aziendale rilevante. Inoltre, il management deve segnalare all'O.d.V. eventuali situazioni dell'attività aziendale che possano esporre l'azienda al rischio di reato.
- Raccogliere, elaborare e conservare le informazioni (comprese le segnalazioni di cui al successivo paragrafo 4.4) rilevanti in ordine al rispetto del Modello, nonché aggiornare la lista di informazioni che devono essere obbligatoriamente trasmesse allo stesso O.d.V. (v. successivo paragrafo 4.4).
- Condurre le indagini interne per l'accertamento di presunte violazioni delle prescrizioni del presente Modello portate all'attenzione dell'O.d.V. da segnalazioni o emerse nel corso dell'attività di vigilanza dello stesso.
- Verificare che gli elementi previsti dalle singole Parti Specifiche del Modello per le diverse tipologie di reati (adozione di clausole standard, espletamento di procedure, ecc.) siano comunque adeguati e rispondenti alle esigenze di osservanza di quanto prescritto dal Decreto, provvedendo, in caso contrario, a proporre aggiornamenti degli elementi stessi.
- Controllare l'effettiva presenza, la regolare tenuta e l'efficacia della documentazione richiesta in conformità alle singole Parti Specifiche del Modello per i diversi tipi di reato. All'O.d.V. devono essere segnalate le attività maggiormente significative o le operazioni contemplate dalle Parti Specifiche, e devono essergli messi a disposizione i dati di aggiornamento della documentazione, al fine di consentire l'attività di controllo.

Per lo svolgimento dei compiti suddetti l'O.d.V.:

- gode di ampi poteri ispettivi e di accesso ai documenti aziendali;
- dispone di risorse finanziarie e professionali adeguate;
- si avvale del supporto e della cooperazione dell'Internal Auditing e delle varie strutture aziendali che possano essere interessate o comunque coinvolte nelle attività di controllo.

4.3 *INFORMATIVA DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA NEI CONFRONTI DEGLI ORGANI SOCIETARI*

l'O.d.V. di SWG S.p.A. provvede a trasmettere, con cadenza almeno annuale, al Consiglio di Amministrazione un rapporto scritto sull'attuazione in azienda del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

l'O.d.V. dovrà inoltre emettere, senza indugio, segnalazioni formali in merito a:

- violazioni del Modello e delle Procedure, accertate a seguito di segnalazioni o di indagini dirette, ritenute fondate e significative;
- rilevate carenze organizzative o procedurali idonee a determinare il concreto pericolo di commissione di reati rilevanti ai fini del decreto;
- modifiche normative particolarmente rilevanti ai fini dell'attuazione ed efficacia del Modello;
- mancata collaborazione da parte delle strutture aziendali (rifiuto di fornire all'Organismo documentazione o dati richiesti, ovvero ostacolo alla sua attività, determinato anche dalla negazione di comportamenti dovuti in base al Modello);
- esistenza di procedimenti penali nei confronti dei soggetti che operano per conto della società, ovvero di procedimenti a carico della società in relazione a reati rilevanti ai sensi del Decreto;
- esito degli accertamenti disposti a seguito dell'avvio di indagini da parte dell'autorità giudiziaria in merito a reati rilevanti ai sensi del Decreto;
- ogni altra informazione ritenuta utile ai fini dell'assunzione di determinazioni urgenti da parte del Presidente del CdA.

L'Organismo, inoltre, dovrà riferire senza indugio all'intero Consiglio di Amministrazione, eventuali violazioni del Modello poste in essere dal Presidente del CdA, da altri dirigenti della Società o da membri del Collegio Sindacale, ove presente, o dalle società di revisione, qualora esistenti;

4.4 *FLUSSI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA*

4.4.1 *Segnalazioni da parte di esponenti aziendali o da parte di terzi*

In ambito aziendale dovrà essere portata a conoscenza dell'O.d.V. ogni informazione, di qualsiasi tipo ed anche proveniente da terzi, attinente all'attuazione del Modello nelle aree di attività a rischio.

Valgono al riguardo le seguenti prescrizioni:

- devono essere raccolte eventuali segnalazioni relative alla violazione del Modello o comunque conseguenti a comportamenti non in linea con le regole di condotta adottate dalla Società stessa;
- l'O.d.V. valuterà le segnalazioni ricevute e le eventuali conseguenti iniziative a sua ragionevole discrezione e responsabilità, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione e motivando per iscritto eventuali rifiuti di procedere ad una indagine interna;

- le segnalazioni, in linea con quanto previsto dal Codice Etico, dovranno essere in forma scritta e non anonima ed avere ad oggetto ogni violazione o sospetto di violazione del Modello. Per i casi particolarmente gravi, in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 bis dell'art 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (in vigore dal 29 dicembre 2017), è ammessa una segnalazione riservata, emessa al di fuori dei normali canali di posta aziendali. In questo caso detta segnalazione potrà essere inviata direttamente ed esclusivamente al solo indirizzo di posta elettronica dell'O.D.V., quale pubblicato al par. G.III.2 di questo MOGC. L'O.d.V. agirà in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità del segnalante, fatta salva la tutela dei diritti della società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede e in ottemperanza a quanto previsto dai commi 2 ter e 2 quater dell'art 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (in vigore dal 29 dicembre 2017);
- Le segnalazioni pervenute all'O.d.V. devono essere raccolte e conservate in un apposito archivio al quale sia consentito l'accesso solo da parte dei membri dell'O.d.V..

4.4.2 Obblighi di informativa relativi ad atti ufficiali

Oltre alle segnalazioni di cui al paragrafo precedente, devono essere obbligatoriamente trasmesse all'O.d.V. le informative concernenti:

- i provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, dai quali si evinca lo svolgimento di indagini, anche nei confronti di ignoti, per i reati di cui al Decreto;
- le richieste di assistenza legale inoltrate dai dirigenti e/o dai dipendenti in caso di avvio di procedimento giudiziario per i reati previsti dal Decreto;
- i rapporti preparati dai responsabili di altre funzioni aziendali nell'ambito della loro attività di controllo e dai quali possano emergere fatti, atti, eventi od omissioni con profili di criticità rispetto all'osservanza delle norme del Decreto;
- le notizie relative all'effettiva attuazione, a tutti i livelli aziendali, del Modello organizzativo con evidenza dei procedimenti disciplinari svolti e delle eventuali sanzioni irrogate (ivi compresi i provvedimenti verso i Dipendenti) ovvero dei provvedimenti di archiviazione di tali procedimenti con le relative motivazioni.

4.4.3 Sistema delle deleghe

All'O.d.V. deve essere comunicata l'articolazione dei poteri e il sistema delle deleghe adottato dall'azienda ed ogni modifica che intervenga sullo stesso.

4.4.4 Struttura Organizzativa

All'O.d.V. deve essere comunicata la struttura organizzativa di SWG S.p.A. ed ogni modifica che intervenga sulla stessa.

4.4.5 Contatti

Le comunicazioni all'O.d.V. di SWG devono essere inviate via mail all'indirizzo odv@swg.it, il cui accesso è consentito unicamente ai suoi membri.

5. FORMAZIONE DEL PERSONALE E DIFFUSIONE DEL MODELLO NEL CONTESTO AZIENDALE

5.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

SWG S.p.A. promuove la conoscenza del Modello, dei relativi protocolli interni e dei loro aggiornamenti tra tutti i dipendenti che sono pertanto tenuti a conoscerne il contenuto, ad osservarli e contribuire alla loro attuazione.

Ai fini dell'attuazione del Modello il Consiglio di Amministrazione gestisce, in cooperazione con l'O.d.V., la formazione del personale che sarà articolata sui livelli qui di seguito indicati:

- Personale direttivo e con funzioni di rappresentanza dell'Ente: incontri periodici con O.d.V. e, eventualmente, con società di consulenza;
- Altro personale: nota informativa interna; informativa in sede di assunzione per i neoassunti; eventuale corso di formazione realizzato con modalità "e-learning" attraverso supporto informatico.

5.2 INFORMATIVA A COLLABORATORI ESTERNI E PARTNERS

SWG S.p.A. promuove la conoscenza e l'osservanza del Modello anche tra i partner commerciali e finanziari, i consulenti, i collaboratori a vario titolo, i clienti ed i fornitori della Società.

A questi verranno pertanto fornite apposite informative sui principi, le politiche e le procedure che SWG S.p.A. ha adottato sulla base del presente Modello, nonché i testi delle clausole contrattuali che, coerentemente a detti principi, politiche e procedure, verranno adottate dalla Società.

6. SISTEMA DISCIPLINARE E SANZIONATORIO PER IL CASO DI MANCATA OSSERVANZA DELLE PRESCRIZIONI DEL MODELLO

6.1 PRINCIPI GENERALI

La predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio per la violazione delle prescrizioni contenute nel Modello è condizione essenziale per assicurare l'effettività del Modello stesso.

Al riguardo, infatti, l'articolo 6 comma 2, lettera e) del Decreto prevede che i modelli di organizzazione e gestione devono "introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello".

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale, in quanto le regole di condotta imposte dal Modello sono assunte da SWG S.p.A. in piena autonomia e indipendentemente dalla tipologia di illecito che le violazioni del modello stesso possano determinare.

In materia di Whistleblowing l'art 6 comma 2-bis, D.Lgs. 231/2001 prevede che *"I modelli di cui al comma 1, lettera a), prevedono, ai sensi del decreto legislativo attuativo della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, i canali di segnalazione interna, il divieto di ritorsione e il sistema disciplinare, adottato ai sensi del comma 2, lettera e)»*

Inoltre, l'art. 21 comma 2, D.Lgs. 24/2023 prevede che *"I soggetti del settore privato di cui all'articolo 2, comma 1, lettera q), numero 3), prevedono nel sistema disciplinare adottato ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera e), del decreto n. 231 del 2001, sanzioni nei confronti di coloro che accertano essere responsabili degli illeciti di cui al comma 1 ».*

Ogni riferimento nel presente Sistema disciplinare alle violazioni del Modello, ricomprende anche quelle previste dal D.lgs 24/2023 e dal vigente Regolamento relativo alla procedura di segnalazione di illeciti – Whistleblowing (Regolamento WB "Allegato ..."6).

6.2 LE CONDOTTE RILEVANTI

Costituiscono violazione del Modello tutte le condotte commissive od omissive (anche colpose), idonee a pregiudicare l'efficacia dello stesso quale strumento di prevenzione del rischio di commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001, nonché le violazioni delle misure di tutela del segnalante ex D.lgs 24/2023.

Nello specifico, costituisce illecito disciplinare:

- a) la violazione dei principi e delle norme comportamentali contenute nel Codice Etico e nel Modello;
- b) la violazione delle procedure e dei protocolli formalizzati nel Modello («Parte Speciale»);
- c) la mancata, incompleta o non veritiera documentazione delle attività svolte in ciascuno dei processi sensibili, come prescritto nelle procedure di cui al Modello;
- d) l'omessa vigilanza da parte dei superiori gerarchici sul comportamento dei propri sottoposti al fine di verificare la corretta ed effettiva applicazione delle disposizioni del Modello;
- e) la mancata formazione e/o mancato aggiornamento e/o omessa comunicazione al personale operante nelle aree a rischio dei processi interessati dal Modello;
- f) la violazione degli obblighi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- g) l'ostacolo ai controlli, l'impedimento ingiustificato all'accesso alle informazioni e alla documentazione opposto ai soggetti preposti ai controlli delle procedure e all'Organismo di Vigilanza, ovvero altre condotte idonee a violare o eludere i sistemi di controllo previsti nel Modello;
- h) l'omissione o la violazione di qualsiasi prescrizione del Modello finalizzata a garantire la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro;

- i) la violazione delle misure poste a tutela dell'autore delle segnalazioni, per quanto derivante dall'applicazione delle disposizioni di cui al D.lgs 24/2023, nonché della violazione delle previsioni dello specifico Regolamento relativo alla procedura di segnalazione di illeciti – Whistleblowing adottato dalla Società;
- j) la violazione delle previsioni della Legge e del Regolamento sopra richiamati al punto precedente in relazione alla effettuazione con dolo o colpa grave di segnalazioni che si rivelino infondate o, comunque, quelle sanzionabili ai sensi dell'16 comma 3 D.lgs 24/2023;
- k) le violazioni sanzionabili ai sensi dell'art. 21 comma 2 D.lgs 24/2023 in base al quale *"I soggetti del settore privato di cui all'articolo 2, comma 1, lettera q), numero 3), prevedono nel sistema disciplinare adottato ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera e), del decreto n. 231 del 2001, sanzioni nei confronti di coloro che accertano essere responsabili degli illeciti di cui al comma 1"*. Si tratta delle sanzioni comminabili dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC):
- quando accerta che la persona fisica individuata come responsabile abbia commesso ritorsioni;
 - quando accerta che la persona fisica individuata come responsabile abbia ostacolato la segnalazione o abbia tentato di ostacolarla;
 - quando accerta che la persona fisica individuata come responsabile abbia violato l'obbligo di riservatezza di cui all'art. 12 del d.lgs. n. 24/2023. Restano salve le sanzioni applicabili dal Garante per la protezione dei dati personali per i profili di competenza in base alla disciplina in materia di dati personali;
 - quando accerta che non sono stati istituiti canali di segnalazione; in tal caso responsabile è considerato l'organo di indirizzo sia negli enti del settore pubblico che in quello privato (il Consiglio di Amministrazione nel caso di specie);
 - quando accerta che non sono state adottate procedure per l'effettuazione e la gestione delle segnalazioni ovvero che l'adozione di tali procedure non è conforme a quanto previsto dal decreto; in tal caso responsabile è considerato l'organo di indirizzo sia negli enti del settore pubblico che in quello privato (il Consiglio di Amministrazione nel caso di specie);
 - f) quando accerta che non è stata svolta l'attività di verifica e analisi delle segnalazioni ricevute; in tal caso responsabile è considerato il gestore delle segnalazioni;
 - quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità civile della persona segnalante per diffamazione o calunnia nei casi di dolo o colpa grave, salvo che la medesima sia stata già condannata, anche in primo grado, per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria.

Costituisce in ogni caso illecito disciplinare, ai fini dell'applicazione delle sanzioni di cui al successivo paragrafo 4.1, ogni violazione da parte dei lavoratori subordinati della Società delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, ai sensi degli artt. 2104 e 2105 c.c., dai CCNL di categoria e dai contratti individuali.

Ai fini del presente Sistema Disciplinare, costituiscono parte integrante del Modello tutti i principi e tutte le regole, contenute nel Codice Etico e nelle procedure operative e nei protocolli organizzativi aziendali, individuate al fine di disciplinare le attività sensibili potenzialmente esposte alla commissione dei reati previsti dal citato Decreto.

6.2 SANZIONI PER I LAVORATORI DIPENDENTI

I comportamenti tenuti dai lavoratori dipendenti in violazione delle singole regole comportamentali dedotte nel presente Modello sono definiti come illeciti disciplinari.

Le sanzioni irrogabili nei riguardi di detti lavoratori dipendenti rientrano tra quelle previste dal Regolamento Aziendale, nel rispetto delle procedure previste dall'articolo 7 dello Statuto dei lavoratori ed eventuali normative specifiche applicabili.

6.3 MISURE NEI CONFRONTI DI COLLABORATORI ESTERNI, PARTNERS E IL GESTORE DELLE SEGNALAZIONI

Ogni comportamento posto in essere dai Collaboratori esterni o dai Partner in contrasto con le linee di condotta indicate dal presente Modello e tale da comportare il rischio di commissione di un reato sanzionato dal Decreto potrà determinare, grazie all'attivazione di opportune clausole, la risoluzione del rapporto contrattuale.

L'Amministrazione di SWG S.p.A. cura, con la collaborazione dell'O.d.V. e di un eventuale consulente legale, l'elaborazione, l'aggiornamento e l'inserimento nelle lettere di incarico o negli accordi di partnership di tali specifiche clausole contrattuali

che prevedano anche l'eventuale richiesta di risarcimento di danni derivanti alla società dall'applicazione da parte del giudice delle misure previste dal Decreto.

Ferme restando le competenze sanzionatorie previste nella Società, eventuali provvedimenti disciplinari potranno essere adottati per effetto della conclusione dell'istruttoria da parte del gestore delle segnalazioni, in base a quanto previsto del citato Regolamento e alla procedura di segnalazione di illeciti – Whistleblowing.

7. ATTIVITA' DI VERIFICA SU APPLICAZIONE E ADEGUATEZZA DEL MODELLO

Il Modello Organizzativo sarà soggetto alle attività di verifica previste e pianificate nell'ambito del Sistema Qualità aziendale, per le quali si fa riferimento al Modulo Attività MA00-2 – Gestione delle Verifiche Ispettive Interne.

L'esito di tali verifiche, con l'evidenziazione delle possibili manchevolezze ed i suggerimenti delle azioni da intraprendere, sarà incluso nel rapporto annuale che l'O.d.V. predispone per il Consiglio di Amministrazione della Società.

Parte Specifica "A" - Reati in danno della Pubblica Amministrazione

A.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.1, si riporta di seguito una breve descrizione dei reati che sono stati individuati come passibili di compimento all'interno di SWG, tra quelli contemplati all' art. 24 del Decreto.

A.1.1 *Truffa aggravata in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640, comma 2 n. 1, c.p.).*

Il reato si configura qualora, utilizzando artifici o raggiri e in tal modo inducendo taluno in errore, si consegua un ingiusto profitto, in danno dello Stato, di altro ente pubblico o dell'Unione Europea.

Tale reato può realizzarsi quando, ad esempio, nella predisposizione di documenti o dati per la partecipazione a procedure di gara, si forniscano alla Pubblica Amministrazione informazioni non veritiere (ad esempio supportate da documentazione artefatta), al fine di ottenerne l'aggiudicazione.

A.1.2 *Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640 bis c.p.).*

Il reato si configura qualora la condotta di truffa sopra descritta abbia ad oggetto finanziamenti pubblici, comunque denominati, erogati dallo Stato, da altri enti pubblici o dall'Unione Europea.

Tale fattispecie può realizzarsi nel caso in cui si pongano in essere artifici o raggiri, ad esempio comunicando dati non veri o predisponendo una documentazione falsa, per ottenere finanziamenti pubblici.

A.1.3 *Malversazione a danno dello Stato (art. 316bis c.p.).*

Il reato punisce il fatto di chi, avendo ottenuto dallo Stato, da altro ente pubblico o dalla Unione Europea, finanziamenti, comunque denominati, destinati a favorire la realizzazione di opere o attività di pubblico interesse, non li destina agli scopi previsti.

Poiché il fatto punito consiste nella mancata destinazione del finanziamento erogato allo scopo previsto, il reato può configurarsi anche con riferimento a finanziamenti ottenuti in passato e che non vengano ora destinati alle finalità per cui erano stati erogati.

A.1.4 *Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.).*

Il reato si configura nei casi in cui - mediante l'utilizzo o la presentazione di dichiarazioni o di documenti falsi o mediante l'omissione di informazioni dovute - si ottengano, senza averne diritto, contributi, finanziamenti, mutui agevolati o altre erogazioni dello stesso tipo concessi o erogati dallo Stato, da altri enti pubblici o dall'Unione Europea.

In questo caso, contrariamente a quanto visto in merito al punto precedente (art. 316bis), non assume alcun rilievo la destinazione dei finanziamenti pubblici erogati, poiché il reato si consuma al momento del loro - indebito - ottenimento.

Va infine evidenziato che tale reato, avendo natura residuale, si configura solo qualora la condotta non integri gli estremi del più grave reato di truffa aggravata ai danni dello Stato (art. 640 bis c.p.).

A.1.5 *Frode informatica in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640-ter, comma 1, c.p.).*

Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui, alterando il funzionamento di un sistema informatico o telematico o manipolando i dati in esso contenuti, si ottenga un ingiusto profitto arrecando danno allo Stato o ad altro ente pubblico.

In concreto, il reato in esame potrebbe configurarsi qualora, una volta ottenuto un finanziamento, venisse violato il sistema informatico della Pubblica Amministrazione al fine di inserire un importo superiore a quello legittimamente ottenuto.

A.1.6 *Concussione e induzione indebita a dare o promettere utilità' (art. 317 e 319-quater c.p.).*

Il reato si configura nel caso in cui un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio, abusando della sua qualità o del suo potere, costringa o induca taluno a dare o promettere indebitamente, a sé o ad altri, denaro o altra utilità.

.In base al nuovo art. 319-quater c.p., chi dà o promette denaro o altra utilità ad un pubblico ufficiale o ad un incaricato di pubblico servizio che stia abusando della sua qualità o dei suoi poteri, commette un reato punito con la reclusione fino a tre anni. Se il reato è commesso da un Dipendente od un Agente della Società, nell'interesse o a vantaggio della stessa, scatta anche la punibilità della Società (da trecento a ottocento quote).

A.1.7 *Corruzione (art. 318-319 c.p.), Istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.), Corruzione di persone incaricate di pubblico servizio (art. 320 c.p.)*

Il reato si configura nel caso in cui un pubblico ufficiale o un incaricato di pubblico servizio si faccia dare o promettere, per sé o per altri, denaro o altra utilità per compiere, omettere o ritardare atti del suo ufficio ovvero per compiere atti contrari ai suoi doveri di ufficio.

Il reato si configura altresì nel caso in cui l'indebita offerta o promessa sia formulata con riferimento ad atti – conformi o contrari ai doveri d'ufficio – già compiuti dal pubblico agente.

Il reato sussiste dunque sia nel caso in cui il pubblico ufficiale, dietro corrispettivo, compia un atto dovuto (ad esempio: velocizzare una pratica la cui evasione è di propria competenza), sia nel caso in cui compia un atto contrario ai suoi doveri (ad esempio: garantire l'illegittima aggiudicazione di una gara).

Tale ipotesi di reato si differenzia dalla concussione, in quanto tra corrotto e corruttore esiste un accordo finalizzato a raggiungere un vantaggio reciproco, mentre nella concussione il privato subisce la condotta del pubblico ufficiale o dell'incaricato del pubblico servizio.

A norma dell'art. 321 c.p., le pene previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio si applicano anche ai privati che danno o promettono a quest'ultimi denaro o altra utilità.

A norma dell'art. 322 c.p., la pena prevista per istigazione alla corruzione si applica a chiunque offra o prometta denaro ad un pubblico ufficiale o ad un incaricato di un pubblico servizio, per indurlo a compiere un atto contrario o conforme ai doveri d'ufficio, qualora la promessa o l'offerta non vengano accettate. Parimenti, si sanziona la condotta del pubblico agente che solleciti una promessa o un'offerta da parte di un privato.

A.1.8 *Corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter).*

Il reato si configura nel caso in cui taluno offra o prometta ad un pubblico ufficiale o ad un incaricato di un pubblico servizio denaro o altra utilità al fine di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo.

Potrà dunque essere chiamata a rispondere del reato la società che, essendo parte in un procedimento giudiziario, corrompa un pubblico ufficiale (non solo un magistrato, ma anche un cancelliere od altro funzionario) al fine di ottenerne la positiva definizione

A.1.9 Peculato, concussione, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità Europee e di funzionari delle Comunità Europee e di Stati esteri (art. 322-bis c.p.).

L'art. 322-bis c.p. estende la punibilità dei reati di corruzione e di concussione e di altri reati contro la PA anche alle ipotesi in cui l'illecito coinvolga:

- un membro della Commissione delle Comunità europee, del Parlamento europeo, della Corte di Giustizia e della Corte dei Conti delle Comunità europee;
- un funzionario, agente operante presso le Comunità europee o un soggetto che svolga funzioni equivalenti;
- un soggetto che, nell'ambito di altri Stati membri dell'Unione europea, svolge funzioni o attività corrispondenti a quelle dei pubblici ufficiali e degli incaricati di pubblico servizio;
- un soggetto che esercita funzioni o attività corrispondenti a quelle dei pubblici ufficiali e dell'incaricato di pubblico servizio nell'ambito di Stati esteri non appartenenti all'Unione europea od organizzazioni pubbliche internazionali.

A.1.10 Traffico di influenze illecite (art. 346-bis c.p.).

L'art. 346-bis c.p. punisce chi, sfruttando relazioni esistenti con un pubblico ufficiale o con un incaricato di un pubblico servizio, indebitamente fa dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altro vantaggio patrimoniale, come prezzo della propria mediazione illecita verso il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio ovvero per remunerarlo, in relazione al compimento di un atto contrario ai doveri di ufficio o all'omissione o al ritardo di un atto del suo ufficio; punisce altresì chi indebitamente dà o promette denaro o altro vantaggio patrimoniale.

A completamento dell'esame dei reati previsti dall'art. 24 del decreto (concussione, corruzione, istigazione alla corruzione e corruzione in atti giudiziari), si esplicita la nozione di pubblico ufficiale, o incaricato di un pubblico servizio.

A.1.11 Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.).

Tale fattispecie punisce chiunque commette frode nell'esecuzione dei contratti di fornitura o nell'adempimento degli altri obblighi contrattuali indicati nell'[articolo 355](#) (che fa riferimento agli obblighi che derivano da un contratto di fornitura concluso con lo Stato, con un altro ente pubblico, o con un'impresa esercente servizi pubblici o di pubblica necessità

Sono considerati **Pubblici Ufficiali**:

1. soggetti che svolgono una pubblica funzione legislativa o amministrativa quali, ad esempio:

- parlamentari e membri del Governo;
- consiglieri regionali e provinciali;
- parlamentari europei e membri del Consiglio d'Europa;
- soggetti che svolgono funzioni accessorie alle precedenti (addetti alla conservazione di atti e documenti parlamentari, alla redazione di resoconti stenografici, di economato, tecnici, ecc.);

2. soggetti che svolgono una pubblica funzione giudiziaria, quali, ad esempio:

- magistrati (magistratura ordinaria di tribunali, Corti d'Appello, Suprema Corte di Cassazione, Tribunale Superiore delle Acque, TAR, Consiglio di Stato, Corte Costituzionale, tribunali militari, giudici popolari delle Corti d'Assise, giudici di pace, vicepretori onorari ed aggregati, membri di collegi arbitrali rituali e di commissioni parlamentari di inchiesta, magistrati della Corte Europea di Giustizia, nonché delle varie corti internazionali, ecc.);
- soggetti che svolgono funzioni collegate alle precedenti (ufficiali e agenti di polizia giudiziaria, guardia di finanza e carabinieri, cancellieri, segretari, custodi giudiziari, ufficiali giudiziari, testimoni, messi di conciliazione, curatori fallimentari, operatori addetti al rilascio di certificati presso le cancellerie dei tribunali, periti e consulenti del Pubblico Ministero, commissari liquidatori nelle procedure fallimentari, liquidatori del concordato preventivo, commissari straordinari dell'amministrazione straordinaria delle grandi imprese in crisi ecc.);

3. soggetti che svolgono una pubblica funzione amministrativa, quali, ad esempio:

- dipendenti dello Stato, di organismi internazionali ed esteri e degli enti territoriali (ad esempio funzionari e dipendenti dello Stato, dell'Unione Europea, di organismi sopranazionali, di Stati esteri e degli Enti territoriali, ivi comprese le Regioni, le Province, i Comuni e le Comunità montane; soggetti che svolgano funzioni accessorie rispetto ai fini istituzionali dello Stato, quali componenti dell'ufficio tecnico comunale, membri della commissione edilizia, capo ufficio amministrativo dell'ufficio condoni, messi comunali, addetti alle pratiche riguardanti l'occupazione del suolo pubblico, corrispondenti comunali addetti all'ufficio di collocamento, dipendenti delle aziende di Stato e delle aziende municipalizzate; soggetti addetti all'esazione dei tributi, personale sanitario delle strutture pubbliche, personale dei ministeri, delle soprintendenze ecc.);
- dipendenti di altri enti pubblici, nazionali ed internazionali (ad esempio funzionari e dipendenti della Camera di Commercio, della Banca d'Italia, delle Autorità di Vigilanza, degli istituti di previdenza pubblica, dell'ISTAT, dell'ONU, della FAO, ecc.);
- privati esercenti pubbliche funzioni o pubblici servizi (ad esempio notai, Enti privati operanti in regime di concessione o la cui attività sia comunque regolata da norme di diritto pubblico o che comunque svolgano attività di interesse pubblico o siano controllate in tutto o in parte dallo Stato, ecc.). Non sono considerate pubblico servizio le attività che, pur disciplinate da norme di diritto pubblico o da atti autoritativi, consistono tuttavia nello svolgimento di semplici mansioni di ordine o nella prestazione di opera meramente materiale (cioè attività di prevalente natura applicativa od esecutiva, non comportanti alcuna autonomia o discrezionalità o che prevedono unicamente il dispiegamento di energia fisica: ad esempio, operatore ecologico, dipendente comunale addetto alla sepoltura di salme ecc.).

La figura del pubblico ufficiale e dell'incaricato di pubblico servizio sono individuate non sulla base del criterio della appartenenza o dipendenza da un Ente pubblico, ma con riferimento alla natura dell'attività svolta in concreto dalla medesima, ovvero, rispettivamente, pubblica funzione e pubblico servizio.

Anche un soggetto estraneo alla pubblica amministrazione può dunque rivestire la qualifica di pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio, quando eserciti una delle attività definite come tali dagli artt. 357 e 358 c.p. (ad es. vedasi, dipendenti di istituti bancari ai quali siano affidate mansioni rientranti nel "pubblico servizio", ecc.).

A.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)

I reati sopra considerati trovano come presupposto l'instaurazione di rapporti con la Pubblica Amministrazione (intesa in senso lato e tale da comprendere anche la Pubblica Amministrazione di Stati esteri).

La fase preliminare della procedura di risk assessment ha portato ad individuare, nell'ambito di ogni area aziendale, un insieme di processi operativi che potrebbero dar luogo ad uno degli illeciti contemplati nel Decreto.

Al termine di tale processo, sono state definite aree a rischio tutte quelle aree aziendali che per lo svolgimento della propria attività intrattengono rapporti con le pubbliche amministrazioni.

Tenuto conto, pertanto, delle occasioni di rapporto con le Amministrazioni Pubbliche che possono presentarsi per SWG S.p.A., sono state individuate le seguenti aree di attività ritenute più specificamente a rischio:

A.2.1 Area Amministrativa

In particolare, si ravvisano occasioni di contatto con le Pubbliche Amministrazioni nei seguenti casi:

- presentazione di domande per l'ottenimento di finanziamenti o facilitazioni erogate da enti pubblici
- ottenimento e gestione delle erogazioni di cui sopra

A.2.2 Area di gestione Commesse

In particolare, si ravvisano occasioni di contatto con le Pubbliche Amministrazioni nei seguenti casi:

- trattative commerciali per la fornitura di servizi ad enti pubblici
- partecipazioni a gare d'appalto per forniture ad enti pubblici

Eventuali integrazioni delle suddette aree d'attività a rischio potranno essere proposte dal Consiglio di Amministrazione.

Le aree a rischio reato così identificate hanno costituito il punto di riferimento nella definizione delle procedure di controllo da implementare ai fini dell'adeguamento dell'attuale sistema di controllo interno.

A.3 PRINCIPI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

La presente Parte Specifica si riferisce a comportamenti posti in essere da amministratori, dirigenti e dipendenti (più avanti riferiti come "Esponenti Aziendali") operanti nelle aree di attività a rischio nonché da Collaboratori esterni e Partner, come già definiti nella Parte Generale (qui di seguito, tutti definiti i "Destinatari").

La presente Parte Specifica prevede l'espresso divieto – a carico degli Esponenti Aziendali, in via diretta, ed a carico dei Collaboratori esterni e Partner, tramite apposite clausole contrattuali di:

- 1) porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato sopra considerate (artt. 24 e 25 del Decreto);
- 2) porre in essere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;

- 3) porre in essere qualsiasi situazione di conflitto di interessi nei confronti della Pubblica Amministrazione in relazione a quanto previsto dalle suddette ipotesi di reato.

Nell'ambito dei suddetti comportamenti (sanciti anche dal Codice Etico adottato) ai Destinatari è fatto divieto in particolare di:

- effettuare elargizioni in denaro a pubblici funzionari;
- distribuire omaggi e regali al di fuori di quanto previsto dalla prassi aziendale (vale a dire, secondo quanto previsto dal Codice Etico, ogni forma di regalo offerto o ricevuto, eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolto ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale). In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri (anche in quei paesi in cui l'elargizione di doni rappresenta una prassi diffusa), o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per l'azienda. Gli omaggi consentiti si caratterizzano sempre per l'esiguità del loro valore o perché volti a promuovere iniziative di carattere artistico (ad esempio, la distribuzione di libri d'arte). I regali offerti - salvo quelli di modico valore - devono essere documentati in modo adeguato per consentire le prescritte verifiche;
- accordare altri vantaggi di qualsiasi natura (promesse di assunzione, ecc.) in favore di rappresentanti della Pubblica Amministrazione, che possano determinare le stesse conseguenze previste al punto precedente;
- effettuare prestazioni in favore dei Partner (ad esempio nel caso di ATI) che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto associativo costituito con i Partner stessi;
- riconoscere compensi in favore dei Collaboratori esterni che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed alle prassi vigenti in ambito locale;
- presentare dichiarazioni non veritiere ad organismi pubblici nazionali o comunitari al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati;
- destinare somme ricevute da organismi pubblici nazionali o comunitari a titolo di erogazioni, contributi o finanziamenti per scopi diversi da quelli cui erano destinati.
- effettuare una gestione e archiviazione della documentazione inerente alla destinazione delle erogazioni ricevute da organismi pubblici nazionali o comunitari non veritiera;
- effettuare alterazioni nella rendicontazione delle prestazioni contrattuali nei confronti della Pubblica Amministrazione e dei Partner al fine di ottenere indebiti vantaggi.
- omettere una regolare e scrupolosa supervisione volta a contrastare i suddetti comportamenti.

A.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le responsabilità assunte ed i comportamenti da tenersi in relazione alle attività svolte nelle aree a rischio commissione reati sopra individuata sono statuiti da specifici documenti nell'ambito del Sistema Qualità di SWG S.p.A.. Precisamente si fa riferimento al Processo aziendale documentato **PR21 – Gestione Amministrazione**.

Tutti i collaboratori, a qualsiasi titolo, di SWG S.p.A. sono pienamente a conoscenza dei comportamenti da non tenere e degli obblighi da osservare nello svolgimento delle operazioni.

Parte Specifica “B” - Delitti informatici e trattamento illecito dei dati

B.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI INFORMATICI – ART. 24 BIS DEL DECRETO INTRODOTTO DALLA LEGGE 18.03.8 N.48

Con la Legge 18.03.08 n. 48 è stato modificato il D.Lgs. 08.06.01 n. 231 con l'inserimento dell'art. 24-bis che testualmente recita:

DELITTI INFORMATICI E TRATTAMENTO ILLECITO DEI DATI.

1. in relazione alla commissione dei delitti di cui agli articoli 615 ter, 617 quater, 617 quinquies, 635 bis, 635 ter, 635 quater e 635 quinquies del codice penale si applica all'ente la sanzione pecuniaria da cento a cinquecento quote.
2. in relazione alla commissione dei delitti di cui agli articoli 615 quater e 615 quinquies del codice penale, si applica all'ente la sanzione pecuniaria sino a trecento quote.
3. in relazione alla commissione dei delitti di cui agli articoli 491 bis e 640 quinquies del codice penale, "salvo quanto previsto dall'art. 24 del presente decreto per i casi di frode informatica in danno dello Stato o di altro ente pubblico, si applica all'ente la sanzione pecuniaria sino a quattrocento quote.
4. nei casi di condanna per uno dei delitti indicati nel comma 1 si applicano le sanzioni interdittive previste dall'art. 9, comma 2, lettere a), b), ed e). Nei casi di condanna per uno dei delitti indicati nel comma 2 si applicano le sanzioni interdittive previste dall'art. 9, comma 2, lettere b) ed e). Nei casi di condanna per uno dei delitti indicati nel comma 3 si applicano le sanzioni interdittive previste dall'art. 9, comma 2, lettere c), d) ed e).

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.2, si riporta di seguito una breve descrizione dei reati che sono stati individuati come passibili di compimento all'interno di SWG, tra quelli contemplati dal suddetto art. 24 bis:

B.1.1 Falsità in documenti informatici (art.491 bis c.p.)

Il reato si configura qualora un pubblico ufficiale, un esercente un pubblico servizio o un privato falsifichi materialmente o ideologicamente un documento pubblico o privato avente efficacia probatoria.

B.1.2 Accesso abusivo ad un sistema informatico (art. 615 ter c.p.)

L'articolo in oggetto assicura la protezione del "domicilio informatico" quale spazio ideale (ma anche fisico in cui vi sono contenuti i dati informatici) di pertinenza della sfera individuale, quale bene anche costituzionalmente protetto. L'articolo tutela non solo i contenuti personalissimi dei dati raccolti nei sistemi informatici protetti, ma offre una tutela più ampia che si concentra nello "Jus excludendi alios", quale che sia il contenuto dei dati racchiusi in esso (attinenti la sfera di pensiero o alla attività lavorativa e non dell'utente).

La tutela della legge si estende anche agli aspetti economici patrimoniali dei dati del titolare.

B.1.3 Detenzione e diffusione abusiva dei codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615 quater c.p.)

Il reato si configura qualora qualcuno, per procurare a sé o ad altri un profitto o di arrecare un danno ad altri, abusivamente si procuri, diffonda comunichi o consegna codici, parole chiave o altri mezzi idonei all'accesso ad un sistema informatico o telematico, protetto da chiave di sicurezza, o comunque fornisca indicazioni o istruzioni idonee al predetto scopo.

B.1.4 *Diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico (art. 615 quinquies c.p.)*

Il reato si configura qualora taluno diffonda comunichi o consegni un programma da lui stesso o da altri redatto, avente lo scopo o comunque l'effetto di danneggiare o interrompere (anche parzialmente) o alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico, dei dati o dei programmi in esso contenuti o ad esso pertinenti.

Il reato si configura quando qualcuno si introduce abusivamente in un sistema informatico o telematico protetto da misure di sicurezza, o comunque vi si introduce contro la volontà espressa o tacita di chi ha diritto di escluderlo.

La pena è aggravata quando i fatti riguardano sistemi informatici o telematici di interesse militare o relativi all'ordine pubblico e alla sicurezza pubblica o comunque d'interesse pubblico.

B.1.5 *Intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617 quater c.p.)*

Il reato si configura quando qualcuno fraudolentemente intercetta comunicazioni relative ad un sistema informatico o telematico o intercorrenti tra più sistemi, ovvero le impedisce o le interrompe.

Il reato si configura altresì quando qualcuno rivela mediante qualunque mezzo di informazione al pubblico, in tutto o in parte, il contenuto delle comunicazioni di cui sopra.

B.1.6 *Installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617 quinquies c.p.)*

Il reato si configura quando qualcuno, fuori dai casi consentiti dalla legge, installa apparecchiature atte ad intercettare, impedire o interrompere comunicazioni relative ad un sistema informatico o telematico ovvero intercorrenti tra più sistemi.

B.1.7 *Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635 bis c.p.)*

Il reato si configura qualora qualcuno distrugga, deteriori cancelli, alteri o sopprima informazioni, dati e programmi informatici altrui.

B.1.8 *Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità (art. 635 ter c.p.)*

Il reato si configura quando il fatto di cui al punto B.1.7, riguardi lo Stato, Enti pubblici o comunque di pubblica utilità.

B.1.9 *Danneggiamento di sistemi informatici e telematici (art. 635 quater c.p.). Danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità (art. 635 quinquies c.p.)*

Il reato si configura qualora qualcuno, mediante comportamenti vietati dall'art. 635 bis (vedi B1.7.) ovvero attraverso l'introduzione di dati, informazioni o programmi, distrugga, danneggi o renda inservibili (anche in parte) sistemi informatici o telematici altrui, oppure ne ostacoli gravemente il funzionamento.

Il reato si configura inoltre ove con la condotta di cui sopra si distruggano o danneggino o si rendano inservibili sistemi di pubblica utilità.

Con il D.lgs 14 agosto 2013, n. 93 – art. 9 sono stati variati i riferimenti legislativi inerenti ai DELITTI INFORMATICI ed a quelli relativi al TRATTAMENTO ILLECITO DEI DATI. In particolare, sono stati aggiunti i reati previsti e puniti dal D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice privacy). Tuttavia, le norme previste dal predetto DI non sono state integralmente convertite in legge dalla legge 15 ottobre 2013, n. 119, in vigore dal 16 ottobre 2013. In particolare, il comma 2 dell'articolo 9 del DI è stato soppresso dalla legge di conversione. Conseguentemente le parti che erano state introdotte a seguito del D.lgs 14 agosto 2013, n. 93 – art. 9 comma 2, sono state eliminate dal presente MOGC.

B.2 DESTINATARI DELLA PRESENTE PARTE SPECIFICA ED INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)

La presente parte specifica si riferisce a comportamenti posti in essere da Amministratori, Dirigenti e Dipendenti (“Esponenti Aziendali”) operanti nelle aree di attività a rischio nonché da Collaboratori esterni o Partners, come già definiti nella parte generale (di seguito tutti definiti destinatari).

Il processo di risk assessment ha portato ad individuare, come aree di attività considerate a rischio in relazione ai reati nella presente parte specifica, quelle in cui gli operatori utilizzano i sistemi informatici e/o telematici aziendali. Considerato il fatto che praticamente ogni addetto, ad ogni livello, con esclusione del solo personale di pulizia, utilizza in azienda i sistemi informatici, può comprendersi quanto vasta sia l’area di rischio di cui si sta trattando.

B.3 PRINCIPI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA’ A RISCHIO

La presente parte specifica prevede l’espresso divieto per tutti i destinatari di:

1. porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato considerate;
2. porre in essere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientrante tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo.

Nell’ambito dei suddetti comportamenti è fatto divieto in particolare di:

- a. falsificare documenti informatici pubblici o privati aventi efficacia probatoria;
- b. accedere abusivamente ad un sistema informatico o telematico;
- c. detenere o diffondere abusivamente codici di accesso a sistemi informatici o telematici;
- d. diffondere programmi diretti a danneggiare o interrompere un servizio telematico;
- e. intercettare, impedire o interrompere illecitamente comunicazioni informatiche o telematiche;
- f. installare apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche;

- g. danneggiare informazioni dati e programmi informatici privati o utilizzati dallo Stato o dal altro Ente Pubblico o di pubblica utilità;
- h. danneggiare sistemi informatici o telematici privati di pubblica utilità;
- i. violare, da parte del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica, gli obblighi previsti dalla Legge per il rilascio di un certificato qualificato;
- j. alterare in qualsiasi modo il funzionamento dei sistemi informatici o o telematici di SWG quali previsti e definiti dal Responsabile del Sistema Informatico;
- k. intervenire con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti nel sistema informatico di SWG al di fuori da quanto definito dal Responsabile del Sistema Informatico e dalle procedure e regolamenti vigenti;
- l. procedere in qualsiasi modo al trattamento di dati personali con modalità diverse da quelle previste dalle procedure aziendali, ricorrendo in qualsiasi caso di dubbio alla consultazione di un responsabile aziendale;

È inoltre fatto obbligo di:

- a. nel caso di rapporti ufficiali con il Garante della Privacy, ricorrere esclusivamente alla consultazione di un responsabile aziendale senza assumere mai alcuna iniziativa autonoma;
- b. osservare rigorosamente qualsiasi provvedimento, generale o specifico, adottato dal Garante della Privacy;
- c. adottare le misure di sicurezza previste dalle procedure aziendali, ricorrendo in qualsiasi caso di dubbio alla consultazione di un responsabile aziendale.

B.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le responsabilità assunte ed i comportamenti da tenersi in relazione alle attività svolte nell'area a rischio commissione reati sopra individuata sono statuiti da specifici documenti nell'ambito del Sistema Qualità di SWG S.p.A.. Precisamente si fa riferimento al Documento Normativo **DN01 – Privacy e Data Security** nonché al Documento Normativo **DN02 - Regolamento aziendale per l'utilizzo dei sistemi informatici**.

Tutti i collaboratori, a qualsiasi titolo, di SWG S.p.A. sono pienamente a conoscenza dei comportamenti da non tenere e degli obblighi da osservare nello svolgimento delle operazioni.

Parte Specifica "C" - Reati societari

C.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI SOCIETARI (ART. 25 TER E 25 SEXIES DEL DECRETO)

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.3, si riporta di seguito una breve descrizione dei reati che sono stati individuati come passibili di compimento all'interno di SWG, tra quelli contemplati nell'art. 25-ter e 25-sexies del Decreto.

C.1.1 *False comunicazioni sociali (artt. 2621 e 2622 c.c.).*

Si tratta di due modalità di reato la cui condotta tipica coincide quasi totalmente e che si differenziano per il verificarsi o meno di un danno patrimoniale per i soci o i creditori. La prima (art. 2621 c.c.) è una fattispecie di pericolo ed è costruita come una contravvenzione dolosa; la seconda (art. 2622 c.c.) è costruita come un reato di danno.

Le due fattispecie si realizzano con l'esposizione nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste dalla legge, dirette ai soci o al pubblico, di fatti materiali che, ancorché oggetto di valutazione, non siano veritieri e possano indurre in errore i destinatari della situazione economica, patrimoniale o finanziaria della società o del gruppo al quale essa appartiene, con l'intenzione di ingannare i soci, i creditori o il pubblico; ovvero l'omissione, con la stessa intenzione, di informazioni sulla situazione medesima la cui comunicazione è imposta dalla legge.

Si precisa che:

- la condotta deve essere rivolta a conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto;
- le informazioni false o omesse devono essere rilevanti e tali da alterare sensibilmente la rappresentazione della situazione economica, patrimoniale o finanziaria della società o del gruppo al quale essa appartiene;
- la punibilità è comunque esclusa se le falsità o le omissioni determinano una variazione del risultato economico d'esercizio al lordo delle imposte non superiore al 5% o una variazione del patrimonio netto non superiore all'1%; in ogni caso il fatto non è punibile se conseguenza di valutazioni estimative che, singolarmente considerate differiscono in misura non superiore al 10% di quella corretta;
- la responsabilità si estende anche all'ipotesi in cui le informazioni riguardino beni posseduti o amministrati dalla società per conto di terzi;
- nei casi previsti dai commi III e IV dell'art. 2621 c.c., e nei commi VII e VIII dell'art. 2622 c.c., ai soggetti attivi, di seguito indicati, sono irrogate la sanzione amministrativa da dieci a cento quote e l'interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese da sei mesi a tre anni, dall'esercizio dell'ufficio di amministratore, sindaco, liquidatore, direttore generale e dirigente preposto alla direzione dei documenti contabili societari, nonché da ogni altro ufficio con potere di rappresentanza della persona giuridica o dell'impresa.

Soggetti attivi del reato sono gli amministratori, direttori generali, i dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, i sindaci ed i liquidatori (reato proprio).

C.1.2 *Impedito controllo (art. 2625 c.c.)*

Il reato consiste nell'ostacolare o impedire lo svolgimento delle attività di controllo e/o di revisione - legalmente attribuite ai soci, ad organi sociali o a Società di Revisione - attraverso l'occultamento di documenti od altri idonei artifici.

Il reato, imputabile esclusivamente agli amministratori, è punito più gravemente se la condotta ha causato un danno.

C.1.3 *Indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.); illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art. 2627 c.c.); illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.);*

Si tratta di una casistica di reati, previsti e puniti dal codice civile, che sono accomunati dalla caratteristica di arrecare un detrimento al capitale sociale della Società. I reati si estrinsecano tramite operazioni illecite compiute dagli amministratori della Società a carico delle riserve o dei conferimenti iscritti a bilancio. Si estinguono qualora le situazioni siano sanate prima della data di approvazione annuale del bilancio societario.

C.1.4 *Operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.).*

Il reato si realizza attraverso riduzioni di capitale sociale, fusioni con altre società o scissioni attuate in violazione delle disposizioni di legge e che cagionino danno ai creditori (reato di evento). Il risarcimento del danno ai creditori prima del giudizio estingue il reato.

Soggetti attivi del reato sono, anche in questo caso, gli amministratori.

C.1.5 *Formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.)*

Il reato si realizza se gli amministratori o i soci della Società ottengano, tramite operazioni illecite, un incremento fittizio del capitale sociale.

C.1.6 *Illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.)*

Il reato si attua quando con atti simulati o con frode si determina la maggioranza in assemblea, allo scopo di conseguire, per sé o per altri, un ingiusto profitto.

Il reato può essere commesso da chiunque ("reato comune"), quindi anche da soggetti esterni alla società.

C.2 **INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)**

La procedura di risk assessment effettuata in funzione della tipologia di reati in esame, ha portato ad individuare quale area a rischio quella AMMINISTRATIVA. In particolare, le singole attività che potrebbero dar luogo ad uno degli illeciti contemplati nel Decreto sono:

1. redazione del bilancio, della relazione sulla gestione e di altre comunicazioni sociali;
2. operazioni societarie che possano incidere sull'integrità del capitale sociale;
3. le attività soggette a vigilanza da parte delle autorità pubbliche;

Eventuali integrazioni alle suddette aree di attività a rischio potranno essere suggerite dal Consiglio di Amministrazione di SWG.

C.3 PRINCIPI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO

Destinatari della presente Parte Specifica "C" sono gli amministratori, i sindaci se nominati, i dirigenti e gli altri dipendenti che operino nelle aree di attività a rischio (di seguito i "Destinatari").

La presente Parte Specifica prevede l'espresso divieto – a carico dei Destinatari, in via diretta, ed a carico dei Collaboratori esterni, Consulenti e Partner, tramite apposite clausole contrattuali di:

- 1) porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato sopra considerate (art. 25 sexies del Decreto);
- 2) porre in essere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo.

C.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le responsabilità assunte ed i comportamenti da tenersi in relazione alle attività svolte nelle aree a rischio commissione reati sopra individuata sono statuiti da specifici documenti nell'ambito del Sistema Qualità di SWG S.p.A.. Precisamente si fa riferimento al Processo aziendale documentato **PR21 – Gestione Amministrazione**.

Tutti i collaboratori, a qualsiasi titolo, di SWG S.p.A. sono pienamente a conoscenza dei comportamenti da non tenere e degli obblighi da osservare nello svolgimento delle operazioni.

Parte Specifica “D” - Reati in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

D.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (ART. 25 SEPTIES DEL DECRETO)

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.4, si riporta di seguito una breve descrizione dei reati contemplati nell'art. 25-septies del Decreto, introdotto dall'Art. 9 della Legge 3 agosto 2007 nr. 123 ed integrato con il D.Lgs. 09/04/2008 nr. 81. o dall'Art. 9 della Legge 3 agosto 2007 nr. 123 ed integrato con il D.Lgs. 09/04/2008 nr. 81.

D.1.1 Omicidio Colposo (art. 589 c.p.)

Il reato si configura quando, per colpa, viene causata la morte di una o più persone.

Se il fatto è commesso con violazione delle norme di prevenzione degli infortuni sul lavoro la pena è aggravata; ove si cagioni, per colpa, la morte di più persone la pena è ulteriormente aggravata rispetto alla pena base.

Tale reato può realizzarsi quando, nell'espletamento di attività lavorative legate alla Società, si verifichi per infortunio la morte di una o più persone e, nell'occasione, risultino non adottate, non applicate e/o non rispettate le misure di sicurezza e/o di prevenzione previste dalle norme antinfortunistiche e dalle norme per la tutela della salute sul lavoro.

Soggetti attivi del reato sono gli Amministratori, i Direttori Generali, i Responsabili di Unità Organizzative ed il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

D.1.2 Lesioni Colpose (art. 590 c.p.)

Il reato si configura quando, per colpa, viene cagionata una lesione grave e/o gravissima di una o più persone.

Se il fatto è commesso con violazione delle norme di prevenzione degli infortuni sul lavoro la pena è aggravata; ove si cagionino, per colpa, lesioni a più persone la pena è ulteriormente aggravata rispetto alla pena base.

Tale reato può realizzarsi quando, nell'espletamento di attività lavorative legate alla Società, si verifichi per infortunio la lesione di una o più persone e, nell'occasione, risultino non adottate, non applicate e/o non rispettate le misure di sicurezza e/o di prevenzione previste dalle norme antinfortunistiche e dalle norme per la tutela della salute sul lavoro.

Soggetti attivi del reato sono gli Amministratori, i Direttori Generali, i Responsabili di Unità Organizzative ed il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

A completamento dell'esame dei reati previsti dall'art. 25 septies del D.Lgs. 231/01 si evidenzia che i suddetti reati possono compiersi anche per violazione, dei rapporti con i terzi, secondo le previsioni normative in materia di violazione delle norme antinfortunistiche e tutela della salute sul lavoro.

D.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)

L'attività di risk assessment relativa alla fattispecie di reato in esame ha portato ad individuare, quali aree di attività considerate più specificatamente a rischio, quelle evidenziate nel **Documento di Valutazione dei Rischi**, redatto e continuamente aggiornato dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione di SWG S.p.A., in relazione ai reati in tema della salute e della sicurezza sul lavoro, al quale si rimanda.

La presente Parte Specifica, oltre agli specifici principi e norme di comportamento relativi alle aree a rischio sopra indicate, richiama i principi generali della normativa vigente in tema di "Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" D.Lgs. 626/1994, Legge 3 agosto 2007 nr. 123 (per le parti non abrogate) e D.Lgs. 09/04/2008 nr. 81.

D.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO

Destinatari della presente Parte Specifica "D" sono gli Amministratori, i Dirigenti e gli altri dipendenti, il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, i Fornitori, i Partners, ed i Collaboratori a qualsiasi titolo di SWG S.p.A., che operino nelle aree di attività a rischio (di seguito i "Destinatari").

La presente Parte Specifica prevede l'espresso divieto – a carico dei Destinatari, in via diretta, ed a carico dei Collaboratori esterni, Consulenti e Partner, tramite apposite clausole contrattuali di:

- 1) porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato sopra considerate (artt. 25 septies del Decreto);
- 2) porre in essere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;

Ai Destinatari è fatto espresso obbligo di:

- Rispettare scrupolosamente tutte le Norme Antinfortunistiche e tutte le Norme sulla tutela della Salute negli ambienti di lavoro previste dal D.Lgs. 09/04/2008 nr. 81 e, per le parti non abrogate, dal D.Lgs. 626/1994 e dalla Legge 3 agosto 2007, nr. 123.
- Rispettare scrupolosamente tutte le Procedure, Norme e Guide interne, redatte specificatamente da SWG SpA, inerenti all'antinfortunistica e la tutela della salute.

D.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le responsabilità assunte ed i comportamenti da tenersi in relazione alle attività svolte nelle aree a rischio commissione reati sopra individuata sono statuiti dagli specifici documenti emessi da SWG in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro. Precisamente si fa principale riferimento al **Documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08**, emesso e correntemente aggiornato da SWG.

Parte Specifica “E” - Reati in materia di violazione del diritto d'autore

E.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI VIOLAZIONE DEL DIRITTO D'AUTORE (ART. 25 NOVIES DEL DECRETO)

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.5, si riporta di seguito l'enunciazione dei reati che sono stati individuati come passibili di compimento all'interno di SWG, tra quelli contemplati nell'art. 25-novies del Decreto, introdotto dalla legge n. 99 del 23/07/2009.

E.1.1 *Messa a disposizione del pubblico,*

in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, l. 633/1941 comma 1 lett a) bis)

E.1.2 *Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore;*

importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis l. 633/1941 comma 1);

E.1.3 *Riproduzione,*

trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis l. 633/1941 comma 2);

E.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)

La presente parte specifica si riferisce a comportamenti posti in essere da Amministratori, Dirigenti e Dipendenti operanti nelle aree di attività a rischio nonché da Collaboratori esterni o Partners, come già definiti nella parte generale (di seguito tutti definiti destinatari).

La procedura di risk assessment ha portato ad individuare le aree di attività considerate a rischio in relazione ai reati nella presente parte specifica. Tali aree sono quelle in cui gli operatori utilizzano i sistemi informatici e/o telematici aziendali. Considerato il fatto che praticamente ogni addetto, ad ogni livello, con esclusione del solo personale di pulizia, utilizza in azienda i sistemi informatici, può comprendersi quanto vasta sia l'area di rischio di cui si sta trattando. Si possono inoltre definire le seguenti altre aree a rischio:

- approvvigionamento di software;
- gestione marketing/comunicazione.

E.2.1 *utilizzo di sistemi informatici aziendali*

Per quanto riguarda l'area aziendale di utilizzo di sistemi informatici si rimanda a quanto definito all'interno della Parte specifica "B".

E.2.2 *approvvigionamento di software*

L'area si riferisce alle attività di approvvigionamento di software di sistema e di utilità (programmi di produttività individuale) soggetto a licenza d'uso.

Nell'ambito del processo potrebbe astrattamente realizzarsi il reato di cui all'art. 171 bis Legge del 22 aprile 1941, n. 633 - Tale fattispecie di reato potrebbe astrattamente realizzarsi qualora un esponente di SWG appartenente alla funzione Acquisti, in concorso con altro soggetto in posizione apicale, acquisti da un fornitore un software da utilizzare nell'attività di SWG e abusivamente lo duplichi su diversi elaboratori individuali (PC) ottenendo così un risparmio di spesa.

E.2.3 *Gestione marketing/comunicazione*

Il processo in esame si riferisce alla gestione delle attività di marketing/comunicazione per la gestione e promozione del marchio aziendale e in particolare di realizzazione di campagne pubblicitarie e promozionali.

Nell'ambito dell'area i reati in esame potrebbero essere astrattamente configurabili in riferimento all'organizzazione di campagne pubblicitarie, attività promozionali e predisposizione di materiale istituzionale e tecnico/commerciale. Per tali attività si predispongono depliant, brochure, cataloghi, siti internet, etc., sia di natura istituzionale sia di natura tecnico/commerciale. Tra i contenuti di tale documentazione possono essere ricompresi anche estratti di pubblicazioni, musiche o immagini di soggetti terzi tutelate da diritti d'autore.

Nell'ambito delle attività in esame rientrano anche gli adempimenti nei confronti della SIAE, come l'ottenimento dell'autorizzazione per l'utilizzo di opere musicali tutelate ed amministrate dalla SIAE ed il pagamento dei relativi diritti (ad esempio per gingle musicali utilizzati per attività di comunicazione/marketing).

E.3 **PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO**

Destinatari della presente Parte Specifica "E" sono gli Amministratori, i Dirigenti e gli altri dipendenti, i Partners, ed i Collaboratori a qualsiasi titolo di SWG SpA, che operino nelle aree di attività a rischio (di seguito i "Destinatari").

La presente Parte Specifica prevede l'espresso divieto – a carico dei Destinatari, in via diretta, ed a carico dei Collaboratori esterni, Consulenti e Partner, tramite apposite clausole contrattuali di:

- 1) porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato sopra considerate (artt. 25 novies del Decreto);
- 2) porre in essere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;

Ai Destinatari è fatto espresso obbligo di:

- adottare un processo formale di approvazione per l'assegnazione dei software da installare;
- adottare regole per il corretto utilizzo di internet e posta elettronica che prevedano meccanismi volti a bloccare il download, la ricezione e l'invio di allegati di particolare tipologia (es. mp3, exe, ecc.);
- adottare un processo di inventariazione e controllo del software aziendale, incluse le licenze d'uso;

- adottare una procedura organizzativa che disciplini formalmente l'accesso alle informazioni, ai sistemi informativi, alla rete, ai sistemi operativi, alle applicazioni, esclusivamente agli utenti (interni ed esterni) autorizzati e la loro autenticazione individuale tramite codice identificativo e password;
- adottare una procedura organizzativa che definisca l'identificazione ed implementazione dei requisiti minimi di sicurezza in fase di acquisizione di servizi di sviluppo e manutenzione di apparecchiature, dispositivi e/o programmi informatici (ad es. applicazioni, licenze software ed ecc.);
- adottare meccanismi atti a impedire l'installazione, da parte degli utenti, di software sulla propria postazione di lavoro.
- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nel rispetto delle norme di legge e delle procedure interne, in tutte le attività finalizzate alla gestione dei rapporti con i fornitori;
- non intrattenere rapporti con soggetti (fisici o giuridici) dei quali sia conosciuto o sospettato lo svolgimento di attività illecite con riferimento alle fattispecie di reato di cui all'art. 25 novies in violazione del diritto d'autore;
- assicurare che la formalizzazione del rapporto con soggetti terzi, quali fornitori e agenzie, avvenga a seguito di opportune verifiche sui requisiti di professionalità e onorabilità al fine di evitare qualsiasi implicazione in attività che, anche potenzialmente, possano favorire la commissione dei reati in violazione del diritto d'autore, e nel pieno rispetto delle procedure interne;
- prevedere la raccolta di informazioni sui fornitori ed inserire, nei contratti con gli stessi, le clausole in cui viene garantita la non violazione di diritti d'autore delle opere di ingegno di terzi;
- attenersi alle eventuali policy adottate dalla Società contenenti principi cui attenersi al fine di rispettare i diritti d'autore delle opere dell'ingegno di proprietà di terzi;
- verificare l'attendibilità di lettere di diffide ricevute da parte di soggetti che denunciano una presunta condotta, da parte della Società, lesiva dei diritti tutelati dalle norme in materia di diritto d'autore;
- verificare, tramite pareri legali o di altri professionisti, la possibilità che una condotta della Società possa configurare uno dei reati in materia di diritto d'autore;
- non mettere a disposizione del pubblico, diffondere, duplicare, riprodurre, trasmettere, immettere in internet o su canali televisivi, radiofonici o telematici, porre a qualsiasi titolo in commercio, o comunque sfruttare, qualsiasi opera dell'ingegno protetta, immagini, musiche, opere o parti di opere cinematografiche, opere o parti di opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, e comunque utilizzare software o banche dati protette;

E.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le responsabilità assunte ed i comportamenti da tenersi in relazione alle attività svolte nell'area a rischio commissione reati sopra individuata sono statuiti da specifici documenti nell'ambito del Sistema Qualità di SWG S.p.A.. In particolare, si fa riferimento al Documento Normativo **DN01 – Privacy e Data Security** nonché al Documento Normativo **DN02 - Regolamento aziendale per l'utilizzo dei sistemi informatici**, nonché alle procedure aziendali (Moduli attività) riguardanti la gestione dei fornitori (**MAD01-4 e MAD02-4-20**).

Tutti i collaboratori, a qualsiasi titolo, di SWG S.p.A. sono pienamente a conoscenza dei comportamenti da non tenere e degli obblighi da osservare nello svolgimento delle operazioni.

Parte Specifica “J” - Reato di corruzione tra privati

J.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI CORRUZIONE E ISTIGAZIONE ALLA CORRUZIONE TRA PRIVATI

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.6, si riporta di seguito l'enunciazione del reato che è stato individuato come passibile di compimento all'interno di SWG, tra quelli contemplati nell'art. 25-ter, comma 2 del Decreto, modificato dalla legge n. 190 del 06/11/2012.

J.1.1 Corruzione tra privati,

La fattispecie di reato è prevista e punita dall'articolo 2635 del codice civile, riformato dalla legge n. 3 del 9 gennaio 2019. Tale articolo stabilisce che: *Salvo che il fatto costituisca più grave reato, gli amministratori, i direttori generali, i dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, i sindaci e i liquidatori, di società o enti privati che, anche per interposta persona, sollecitano o ricevono, per se' o per altri, denaro o altra utilità non dovuti, o ne accettano la promessa, per compiere o per omettere un atto in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà, sono puniti con la reclusione da uno a tre anni. Si applica la stessa pena se il fatto è commesso da chi nell'ambito organizzativo della società o dell'ente privato esercita funzioni direttive diverse da quelle proprie dei soggetti di cui al precedente periodo. Si applica la pena della reclusione fino a un anno e sei mesi se il fatto è commesso da chi è sottoposto alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti indicati al primo comma.*

Chi, anche per interposta persona, offre, promette o dà denaro o altra utilità non dovuti alle persone indicate nel primo e nel secondo comma, è punito con le pene ivi previste.

J.1.1 Istigazione alla corruzione tra privati,

La fattispecie di reato è prevista e punita dall'articolo 2635-bis del codice civile, riformato dalla legge n. 3 del 9 gennaio 2019. Tale articolo stabilisce che: *Chiunque offre o promette denaro o altra utilità non dovuti agli amministratori, ai direttori generali, ai dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, ai sindaci e ai liquidatori, di società o enti privati, nonché a chi svolge in essi un'attività lavorativa con l'esercizio di funzioni direttive, affinché compia od ometta un atto in violazione degli obblighi inerenti al proprio ufficio o degli obblighi di fedeltà, soggiace, qualora l'offerta o la promessa non sia accettata, alla pena stabilita nel primo comma dell'articolo 2635, ridotta di un terzo.*

La pena di cui al primo comma si applica agli amministratori, ai direttori generali, ai dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, ai sindaci e ai liquidatori, di società o enti privati, nonché a chi svolge in essi attività lavorativa con l'esercizio di funzioni direttive, che sollecitano per se' o per altri, anche per interposta persona, una promessa o dazione di denaro o di altra utilità, per compiere o per omettere un atto in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà, qualora la sollecitazione non sia accettata.

J.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)

La procedura di risk assessment ha portato ad individuare, quali aree aziendali da prendere in considerazione per la presente tipologia di reato, quella AMMINISTRATIVA e quella COMMERCIALE. In particolare, le singole attività coinvolte, nei due casi, sono:

AREA AMMINISTRATIVA

1. redazione del bilancio, della relazione sulla gestione e di altre comunicazioni sociali;
2. operazioni societarie che coinvolgano società terze;
3. operazioni di raccolta di finanziamento, collocazione di obbligazioni e simili.
4. manipolazione dei libri contabili al fine di occultare le attività corruttive;

AREA COMMERCIALE

1. corruzione di un privato a fine di ottenere o mantenere una commessa o assicurare all'azienda un ingiusto vantaggio in relazione all'attività di impresa;
2. uso di agenti, intermediari e consulenti in potenziali schemi corruttivi;
3. concessione di omaggi e regalie al fine di ottenere trattamenti preferenziali;
4. effettuazione di donazioni a scopi pseudo benefici;
5. erogazione di contributi a partiti politici;

Eventuali integrazioni alle suddette aree di attività a rischio potranno essere suggerite dal Consiglio di Amministrazione di SWG.

J.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO

Destinatari della presente Parte Specifica "J" sono gli Amministratori, i Dirigenti e gli altri dipendenti, i Partners, ed i Collaboratori a qualsiasi titolo di SWG SpA, che operino nelle aree di attività a rischio (di seguito i "Destinatari").

La presente Parte Specifica prevede l'espresso divieto – a carico dei Destinatari, in via diretta, ed a carico dei Collaboratori esterni, Consulenti e Partner, tramite apposite clausole contrattuali di:

- porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato sopra considerate (art. 25 ter del Decreto);
- porre in essere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;

Ai Destinatari è fatto espresso obbligo di:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, in tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali, al fine di fornire ai soci ed ai terzi un'informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, al fine di garantire la corretta rappresentazione del patrimonio aziendale, ponendo la massima attenzione ed accuratezza nell'acquisizione, elaborazione ed illustrazione dei dati e delle informazioni;
- osservare rigorosamente tutte le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale e di agire sempre nel rispetto delle procedure interne aziendali che su tali norme si fondano, al fine di non ledere le garanzie dei creditori e dei terzi in genere;
- evitare ogni e qualsiasi ingerenza diretta nei rapporti patrimoniali tra SWG e soggetti terzi, escludendo in particolare la formazione di qualsivoglia rapporto personale di favore, con soggetti apicali di Società terze interessate a sottoscrivere, in qualsiasi forma, il capitale di SWG;
- attuare una rigorosa gestione delle evidenze di cassa, rappresentando in modo corretto, tempestivo ed esaustivo qualsiasi utilizzo aziendale di denaro contante,

- attenersi rigorosamente alle norme di legge vigenti in materia di utilizzo di denaro contante, limitandone l'uso anche al di sotto dei limiti fissati per legge, in tutti e le occasioni in cui ciò sia possibile;
- limitare la prassi dei regali aziendali e, in ogni caso, limitarne il valore venale ad importi irrisori;
- salvo situazioni particolari da portare a conoscenza del C.d.A., astenersi da qualsiasi donazione o erogazione liberale a favore di partiti politici, organizzazioni sindacali, ecc.

J.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le attività svolte nell'area AMMINISTRATIVA, individuata come a rischio di commissione reati, sono svolte sotto il controllo diretto del coordinatore dell'Amministrazione e Servizi Generali e sotto la supervisione di almeno un membro del Consiglio di Amministrazione, che se ne assume la responsabilità.

Le attività svolte nell'area COMMERCIALE, individuata come a rischio di commissione reati, sono svolte sotto la supervisione di un amministratore della Società, dotato di delega ad impegnare la Società verso i terzi, il quale sottoscrive anche tutti gli atti societari commercialmente rilevanti.

I comportamenti da tenersi in relazione alle attività svolte nell'area a rischio commissione reati sopra individuata sono stabiliti da specifici documenti nell'ambito del Sistema Qualità di SWG. Precisamente si fa riferimento ai seguenti Processi aziendali documentati nell'ambito del Sistema Qualità aziendale:

MPR02	GESTIONE DELLE COMMESSE
PR02-2	GESTIONE MARKETING
PR02-5-1	GESTIONE GARE – ACQUISIZIONE
PR02-5-2	GESTIONE GARE – SCREENING
PR02-5-4	GESTIONE GARE – PARTECIPAZIONE
PR02-5-5	GESTIONE GARE – PRESENTAZIONE
PR02-5-6	GESTIONE GARE - AGGIUDICAZIONE
PRD02-2-1	OFFERTA PER RICERCA RIPETITIVA
PRD02-3-10	OFFERTA ECONOMICA
PRD01-2-1	GESTIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

Le procedure aziendali prevedono che gli impegni di spesa legati alle attività commerciali siano esposti in dettaglio e sottoposti alla preventiva autorizzazione di un amministratore delegato ad impegnare la Società, come precedentemente specificato. Le stesse procedure prevedono che le richieste di pagamento verso terzi, non comprese tra quelle previste e pre-autorizzate, NON possano venir eseguite. Vengono successivamente attuate procedure di incrocio e riverifica di tutte le evidenze emergenti dall'Amministrazione (contabili) e dal controllo di gestione (extracontabili).

Parte Specifica “K” - Reati tributari

K.1 LA TIPOLOGIA DEI REATI IN TEMA DI REATI TRIBUTARI

A precisazione di quanto esposto al punto 1.1.7, si riporta di seguito l'enunciazione del reato che è stato individuato come passibile di compimento all'interno di SWG, tra quelli contemplati nell'art. 25-quinquiesdecies del Decreto, introdotto dalla legge n. 157 del 19 dicembre 2019. Il nuovo prevede cinque diverse fattispecie di reato presupposto:

K.1.1 *Dichiarazione fraudolenta mediante l'uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti*

Il reato di dichiarazione fraudolenta mediante l'uso di fatture o di altri documenti per operazioni inesistenti è previsto e punito dall'art. 2, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "È punito con la reclusione da un anno e sei mesi a sei anni chiunque, al fine di evadere le imposte sui redditi o sul valore aggiunto, avvalendosi di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, indica in una delle dichiarazioni annuali relative a dette imposte elementi passivi fittizi.

Il fatto si considera commesso avvalendosi di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti quando tali fatture o documenti sono registrati nelle scritture contabili obbligatorie, o sono detenuti a fine di prova nei confronti dell'amministrazione finanziaria".

K.1.2 *Dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici*

Il reato di dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici è previsto e punito dall'art. 3, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "Fuori dai casi previsti dall'articolo 2, è punito con la reclusione da tre a otto anni chiunque, al fine di evadere le imposte sui redditi o sul valore aggiunto, compiendo operazioni simulate oggettivamente o soggettivamente ovvero avvalendosi di documenti falsi o di altri mezzi fraudolenti idonei ad ostacolare l'accertamento e ad indurre in errore l'amministrazione finanziaria, indica in una delle dichiarazioni relative a dette imposte elementi attivi per un ammontare inferiore a quello effettivo od elementi passivi fittizi o crediti e ritenute fittizi, quando, congiuntamente:

- a) l'imposta evasa è superiore, con riferimento a taluna delle singole imposte, a euro trentamila;
- b) l'ammontare complessivo degli elementi attivi sottratti all'imposizione, anche mediante indicazione di elementi passivi fittizi, è superiore al cinque per cento dell'ammontare complessivo degli elementi attivi indicati in dichiarazione, o comunque, è superiore a euro un milione cinquecentomila, ovvero qualora l'ammontare complessivo dei crediti e delle ritenute fittizie in diminuzione dell'imposta, è superiore al cinque per cento dell'ammontare dell'imposta medesima o comunque a euro trentamila.

Il fatto si considera commesso avvalendosi di documenti falsi quando tali documenti sono registrati nelle scritture contabili obbligatorie o sono detenuti a fini di prova nei confronti dell'amministrazione finanziaria.

Ai fini dell'applicazione della disposizione del comma 1, non costituiscono mezzi fraudolenti la mera violazione degli obblighi di fatturazione e di annotazione degli elementi attivi nelle scritture contabili o la sola indicazione nelle fatture o nelle annotazioni di elementi attivi inferiori a quelli reali."

K.1.3 *Emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti*

Il reato di emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti è previsto e punito dall'art. 8, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "È punito con la reclusione da quattro a otto anni chiunque, al fine di consentire a terzi l'evasione delle imposte sui redditi o sul valore aggiunto, emette o rilascia fatture o altri documenti per operazioni inesistenti. Ai fini dell'applicazione della disposizione prevista dal comma 1, l'emissione o il rilascio di più fatture o documenti per operazioni inesistenti nel corso del medesimo periodo di imposta si considera come un solo reato. Se l'importo non rispondente al vero indicato nelle fatture o nei documenti, per periodo d'imposta, è inferiore a euro centomila, si applica la reclusione da un anno e sei mesi a sei anni."

K.1.4 Occultamento o distruzione di documenti contabili

Il reato di occultamento o distruzione di documenti contabili è previsto e punito dall'art. 10, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "Salvo che il fatto costituisca più grave reato, è punito con la reclusione da tre a sette anni chiunque, al fine di evadere le imposte sui redditi o sul valore aggiunto, ovvero di consentire l'evasione a terzi, occulta o distrugge in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione, in modo da non consentire la ricostruzione dei redditi o del volume di affari."

K.1.5 Sottrazione fraudolenta al pagamento delle imposte

Il reato di sottrazione fraudolenta al pagamento delle imposte è previsto e punito dall'art. 11, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "È punito con la reclusione da sei mesi a due anni chiunque non versa, entro il termine per il versamento dell'acconto relativo al periodo d'imposta successivo, l'imposta sul valore aggiunto dovuta in base alla dichiarazione annuale, per un ammontare superiore a euro duecentocinquantamila per ciascun periodo d'imposta."

K.1.6 Dichiarazione infedele

Il reato di dichiarazione infedele è previsto e punito dall'art. 4, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "Fuori dei casi previsti dagli [articoli 2 e 3](#), è punito con la reclusione da due anni a quattro anni e sei mesi chiunque, al fine di evadere le imposte sui redditi o sul valore aggiunto, indica in una delle dichiarazioni annuali relative a dette imposte elementi attivi per un ammontare inferiore a quello effettivo od elementi passivi inesistenti, quando, congiuntamente:

- a) l'imposta evasa è superiore, con riferimento a taluna delle singole imposte, a euro centomila;
- b) l'ammontare complessivo degli elementi attivi sottratti all'imposizione, anche mediante indicazione di elementi passivi inesistenti, è superiore al dieci per cento dell'ammontare complessivo degli elementi attivi indicati in dichiarazione, o, comunque, è superiore a euro due milioni.

Ai fini dell'applicazione della disposizione del comma 1, non si tiene conto della non corretta classificazione, della valutazione di elementi attivi o passivi oggettivamente esistenti, rispetto ai quali i criteri concretamente applicati sono stati comunque indicati nel bilancio ovvero in altra documentazione rilevante ai fini fiscali, della violazione dei criteri di determinazione dell'esercizio di competenza, della non inerenza, della non deducibilità di elementi passivi reali.

Fuori dei casi di cui al comma 1-bis, non danno luogo a fatti punibili le valutazioni che complessivamente considerate, differiscono in misura inferiore al 10 per cento da quelle corrette. Degli importi compresi in tale percentuale non si tiene conto nella verifica del superamento delle soglie di punibilità previste dal comma 1, lettere a) e b).

K.1.7 Omessa Dichiarazione

Il reato di sottrazione fraudolenta al pagamento delle imposte è previsto e punito dall'art. 11, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "È punito con la reclusione da due a cinque anni chiunque al fine di evadere le imposte sui redditi o sul valore aggiunto, non presenta, essendovi obbligato, una delle dichiarazioni relative a dette imposte, quando l'imposta evasa è superiore, con riferimento a taluna delle singole imposte ad euro cinquantamila.

È punito con la reclusione da due a cinque anni chiunque non presenta, essendovi obbligato, la dichiarazione di sostituto d'imposta, quando l'ammontare delle ritenute non versate è superiore ad euro cinquantamila.

Ai fini della disposizione prevista dai commi 1 e 1-bis non si considera omessa la dichiarazione presentata entro novanta giorni dalla scadenza del termine o non sottoscritta o non redatta su uno stampato conforme al modello prescritto."

K.1.8 Indebita compensazione

Il reato di sottrazione fraudolenta al pagamento delle imposte è previsto e punito dall'art. 10-quater, D.lgs. n. 74/2000, che così enuncia: "E' punito con la reclusione da sei mesi a due anni chiunque non versa le somme dovute, utilizzando in compensazione, ai sensi dell'articolo 17 del [decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241](#), crediti non spettanti, per un importo annuo superiore a cinquantamila euro.

E' punito con la reclusione da un anno e sei mesi a sei anni chiunque non versa le somme dovute, utilizzando in compensazione, ai sensi dell'articolo 17 del [decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241](#), crediti inesistenti per un importo annuo superiore ai cinquantamila euro."

La commissione dei reati di cui ai punti K.1.6, K.1.7. E K.1.8. è punita qualora questi siano commessi nell'ambito di sistemi **fraudolenti transfrontalieri** e al fine di evadere l'imposta sul valore aggiunto per un importo complessivo **non inferiore a dieci milioni di euro**.

K.2 INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO (risk assessment)

La procedura di risk assessment ha portato ad individuare, quale area aziendale da prendere in considerazione per la presente tipologia di reato, quella AMMINISTRATIVA. In particolare, i processi aziendali maggiormente esposti al rischio di commissione di tali fattispecie di reato sono:

- gestione del processo di approvvigionamento di beni e/o servizi
- gestione delle attività di vendita
- gestione delle operazioni societarie (es. alienazione beni mobili/immobili, operazioni straordinarie)
- tenuta delle scritture contabili
- presentazione delle dichiarazioni.

K.3 PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO NELLE AREE DI ATTIVITA' A RISCHIO

Destinatari della presente Parte Specifica "K" sono gli Amministratori, i Dirigenti e gli altri dipendenti dell'area amministrativa, i Fornitori, i Partners, ed i Collaboratori a qualsiasi titolo di SWG S.p.A., che operino nelle aree di attività a rischio (di seguito i "Destinatari").

La presente Parte Specifica prevede che vengano sottoposti a verifica periodica i seguenti presidi di controllo:

- esistenza e mantenimento di un'anagrafica fornitori, svolgimento di verifiche sull'operatività dei fornitori, verifiche sui prezzi di acquisto, verifiche delle prestazioni ricevute, congruità delle fatture;
- esistenza di un'anagrafica clienti, verifica delle prestazioni effettuate, definizione di procedure di pricing;
- verifica delle operazioni societarie e rispondenza con la realtà, verifica dei soggetti coinvolti, verifica della documentazione a supporto delle operazioni
- modalità e tenuta delle scritture contabili, individuazione delle funzioni aziendali incaricate della tenuta e verifica delle stesse, verifiche periodiche sulla corretta tenuta delle scritture contabili
- esternalizzazione delle attività di supporto relative alla predisposizione delle dichiarazioni fiscali.

I Principi generali di comportamento posti a base degli strumenti e delle metodologie utilizzate per strutturare i presidi specifici di controllo possono essere sintetizzati come segue:

- **SEGREGAZIONE DELLE ATTIVITÀ:** si richiede l'applicazione del principio di separazione delle attività tra chi sceglie un fornitore, chi esegue l'ordine e chi controlla la fattura; analogo principio deve essere seguito in caso di fatturazione attiva nei confronti delle stazioni appaltanti.

- **ESISTENZA DI PROCEDURE/NORME:** devono essere scrupolosamente rispettate le disposizioni aziendali e le procedure formalizzate, ritenute idonee a fornire principi di comportamento, modalità operative per lo svolgimento delle attività sensibili nonché modalità di archiviazione della documentazione rilevante (ordini/fatture).
- **POTERI AUTORIZZATIVI E DI FIRMA:** i poteri autorizzativi e di firma devono essere coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate, ed essere chiaramente definiti e conosciuti all'interno della società.
- **TRACCIABILITÀ:** ogni operazione relativa all'attività sensibile deve essere adeguatamente registrata. Il processo di decisione, autorizzazione e svolgimento dell'attività sensibile deve essere verificabile ex post, anche tramite appositi supporti documentali e, in ogni caso, devono essere disciplinati in dettaglio i casi e le modalità dell'eventuale possibilità di cancellazione o distruzione delle registrazioni effettuate. Deve soprattutto essere lasciata traccia in merito ai controlli e verifiche effettuate in caso di nuovi fornitori e/o soggetti con cui la società si interfaccia per la prima volta.

K.4 OPERATIVITA' NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO

Le attività svolte nell'area AMMINISTRATIVA, individuata come a rischio di commissione reati, sono svolte sotto il controllo diretto del coordinatore dell'Amministrazione e Servizi Generali e sotto la supervisione di almeno un membro del Consiglio di Amministrazione, che se ne assume la responsabilità.

Inoltre, le attività così come sopra individuate sono oggetto di verifica esterna da parte della società di revisione e, in parte, da parte del Collegio Sindacale.

PIANO DELLE DELEGHE AZIENDALI

F. Sistema di deleghe e procure

F.1 Principi generali

In conformità alle disposizioni statutarie di SWG e alle vigenti normative applicabili, il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci, è l'organo deputato ad approvare e conferire formalmente deleghe e procure per l'espletamento delle funzioni aziendali.

La Società, al fine di un migliore coordinamento e del raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza operativa stabiliti, ha adottato una politica di attribuzione delle deleghe e delle procure fortemente accentrata. La concentrazione dei poteri, infatti, è prevista in capo a pochi soggetti in modo da prevenire i rischi di comportamenti illeciti che possono derivare da un sistema di deleghe ad ampio raggio.

Il sistema di deleghe e procure aziendali, pienamente coerente con la filosofia organizzativa della Società, risponde all'esigenza di costituire un valido strumento in termini di controllo interno, la cui efficienza è rafforzata dalla possibilità di esercitare le stesse esclusivamente con riferimento all'organigramma e dalla definizione di specifiche soglie di approvazione delle spese oltre le quali è previsto il potere di gestione a firma congiunta o l'approvazione da parte della maggioranza dell'Organo Amministrativo.

Ai fini del presente Modello e quindi di una efficace prevenzione dei Reati, coerentemente con quanto previsto dalle relative procedure interne, il sistema di deleghe e procure di SWG prevede che:

- la delega/procura sia sempre conferita con atto formale;
- il livello di autonomia, il potere di rappresentanza e i limiti di spesa attribuiti ai vari titolari siano individuati in modo chiaro ed inequivocabile e siano determinati in modo coerente con il livello gerarchico e la responsabilità assegnata a ciascun soggetto, con le specifiche esigenze di business e con quanto ritenuto necessario ai fini di un'efficiente gestione dell'attività aziendale;
- a nessun soggetto vengano attribuiti poteri illimitati o funzioni per legge non delegabili;
- a nessun soggetto vengano contestualmente delegati poteri di spesa e di controllo sulla medesima operazione.

Si prevede inoltre che le deleghe e le procure vengano aggiornate in conseguenza di mutamenti organizzativi e che siano rese conoscibili all'interno e all'esterno della Società, avendo cura che quelle a rilevanza esterna siano depositate presso il competente Registro delle Imprese al fine di adempiere alle formalità pubblicitarie richieste dalle vigenti normative.

L'Organismo di Vigilanza verifica periodicamente la coerenza del sistema di deleghe e procure in vigore suggerendo all'Organo Amministrativo le modifiche che ritenga opportune.

F.2 Struttura delle deleghe in SWG SpA

F.2.1 Consiglio di Amministrazione:

Ai sensi dello Statuto di SWG S.p.A., l'amministrazione della Società è esercitata dal Consiglio di Amministrazione, composto da un numero di membri determinato dai soci in occasione della nomina compreso tra 3 e 11.

Gli amministratori potranno essere anche non soci. Non possono essere nominati alla carica di amministratore, e se nominati decadono dall'ufficio, coloro che si trovano nelle condizioni previste dall'articolo 2382 del Codice Civile.

Agli amministratori si applicano le disposizioni di cui all'articolo 2390 del Codice Civile sul divieto di concorrenza.

L'attuale Consiglio di Amministrazione nominato con l'assemblea del 24 aprile 2020 è composto dai seguenti 5 consiglieri:

- Adrio Maria de Carolis (Presidente)
- Maurizio Pessato (Vicepresidente)
- Maria Cristina Salami

- Gianluca Vincenzo
- Andrea Fioravanti

Pertanto, il Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A. ha tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, esclusi quelli che la legge o lo statuto riservano espressamente ai soci

F.2.2 Amministratori Delegati:

Ai sensi dello Statuto di SWG S.p.A., il Consiglio di Amministrazione può delegare ad uno o più amministratori delegati i poteri che sono per legge delegabili, fatta eccezione per quelli espressamente ad esso riservati dalla legge.

Il Consiglio di Amministrazione di SWG S.p.A. del 24 luglio 2020 ha confermato quali amministratori delegati:

- Adrio Maria de Carolis
- Cristina Salami.

conferendo loro ampi poteri di ordinaria amministrazione.

Il medesimo Consiglio ha altresì conferito al Vicepresidente Maurizio Pessato ed al consigliere Gianluca Vincenzo poteri limitati ai rapporti con lo Stato e con la pubblica amministrazione ed alla partecipazione a gare d'appalto pubbliche e private, preventivamente autorizzati dagli amministratori delegati.

CODICE ETICO

G.1 Premessa

SWG S.p.A. (di seguito anche la “Società” o “SWG”) è uno dei più importanti istituti italiani operante nel settore delle ricerche politico-sociali istituzionali e di mercato. Impiegando modelli esclusivi e sperimentali e sviluppando prodotti e metodologie innovative, realizza sondaggi di opinione e studi sul cambiamento sociale, interpreta le dinamiche del mercato e delle istituzioni nel loro rapporto con i pubblici di riferimento, analizza i media e i trend sociali emergenti nel Paese e fornisce scenari e soluzioni strategiche per i clienti.

La Società, certificata per il Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, riconosce il ruolo primario dell’attività di ricerca inteso come creazione e diffusione della conoscenza tra gli attori economici e sociali e persegue elevati standard qualitativi di operatività aziendale, nella convinzione che agire con competenza e correttezza sotto il profilo etico e sotto il profilo giuridico sia un preciso dovere morale e professionale.

G.1.1 Regole e linee guida elaborate dalle Associazioni di Categoria e da altre Autorità

Le regole di condotta illustrate nel presente Codice Etico (di seguito anche “Codice”) sono conformi alle norme e ai principi di comportamento contenuti nel Codice di Etica Professionale dell’ASSIRM (Associazione Italiana di Ricerche di Mercato, Sociali, di Opinione) e nel Codice Internazionale di Condotta ICC/ESOMAR relativo alle Ricerche di Mercato e Sociali che dal presente Codice si intendono espressamente richiamate.

Il Codice è altresì conforme ai principi indicati nelle Linee Guida di Confindustria nella versione aggiornata al 31 marzo 2008, alle norme dettate dall’Autorità Garante della Privacy e ad altre norme fondamentali quali quelle relative alla protezione dei dati personali e alla pubblicazione dei sondaggi.

G.1.2 Destinatari, ambiti d’applicazione e diffusione del Codice Etico

Il Codice ha efficacia cogente per gli amministratori e i componenti gli organi sociali, i dirigenti e i dipendenti nonché i collaboratori e i consulenti esterni che agiscono in nome e per conto della Società e delle sue Controllate, i quali tutti (di seguito collettivamente indicati anche come “Destinatari”), nell’esercizio delle loro funzioni, sono chiamati ad ottemperare ai principi, agli obiettivi e agli impegni in esso previsti sia nei rapporti interni sia in quelli esterni alla Società.

Sono parimenti tenuti ad uniformarsi alla disciplina di detto documento anche i principali clienti e i fornitori della Società cui è fatto obbligo di conoscerne i contenuti e di osservarne le prescrizioni.

I contratti di collaborazione e di fornitura devono di conseguenza prevedere l’esplicito riferimento ai principi sanciti nel presente Codice, la cui inosservanza può configurarsi come inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte.

A fine di favorirne la puntuale conoscenza, la Società ha deciso di:

- diffondere il Codice a tutti gli amministratori, ai membri del collegio sindacale, ai dipendenti, ai collaboratori e ai consulenti esterni;
- inviarlo ai principali clienti e fornitori;
- pubblicarlo nel sito web aziendale (www.swg.it).

G.1.3 Struttura del Codice Etico

Il Codice si compone di tre parti:

- I) nella prima, sono indicati la mission e i principi etici generali che informano l’attività di SWG;
- II) nella seconda, sono indicate le norme di comportamento rivolte ai Destinatari, sia per quanto attiene ai rapporti interni a SWG, sia per quanto attiene ai rapporti con le diverse classi di stakeholder con cui la Società entra in relazione;
- III) nella terza sono definiti i meccanismi di attuazione e controllo del Codice, il suo sistema disciplinare e gli aspetti che, più in generale, contribuiscono alla sua puntuale osservanza ed implementazione.

G.I. MISSION, VISION E PRINCIPI GENERALI

G.I.1 Mission

In un contesto economico di sempre maggiore complessità, SWG ritiene di doversi porre oggi sul mercato con una connotazione più evoluta di quella presentata nel passato che era basata essenzialmente sulla Ricerca di Mercato. È oggi necessario saper proporsi ai clienti come fornitore di soluzioni e non più di meri strumenti. La mission aziendale per gli anni a venire sarà perciò puntata ad ampliare il raggio di azione della società, indirizzandolo verso un'attività di consulenza basata sulla ricerca e perseguendo un approccio teso all'innovazione, allo sviluppo di partnership stabili e durature con i clienti, mantenendo i tradizionali tratti di affidabilità e di rigore metodologico.

Questa impostazione mira a raggiungere l'obiettivo di creazione di valore, nel lungo periodo, sia per gli azionisti sia per gli altri stakeholder.

In aggiunta agli obiettivi sopra citati, dal dicembre 2022 SWG ha recepito nel proprio Statuto gli obiettivi di beneficio comune qui di seguito sintetizzati:

a) governance, nella prospettiva di:

- Perseguire l'obiettivo di rigore metodologico e onestà intellettuale nella produzione di dati che possono influenzare l'opinione pubblica.

b) Responsabilità economica e sociale, nella prospettiva di:

- Sviluppo del benessere economico, organizzativo, formativo e personale dei dipendenti, dei col-laboratori e delle loro famiglie;

- Aumento della conoscenza, delle competenze e della consapevolezza delle persone in tema di presa di decisione e comportamenti di scelta, con riferimento all'art. 1, commi da 376 a 384, della L. 208/2015, in tema di "società benefit";

- Promozione di modalità di lavoro sostenibile, clima aziendale, smart working e flessibilità, qualità degli spazi fisici di lavoro e delle dotazioni tecnologiche, oltre ad attività di formazione ed autovalutazione, per favorire la creazione di un ambiente di lavoro positivo volto alla valorizzazione, alla crescita e al benessere delle persone, per sviluppare le competenze e il potenziale di ognuno, rispettare i bisogni individuali e fare aumentare costantemente la soddisfazione di lavorare per l'azienda;

- previsione di un sistema di percorsi di sviluppo professionale, salariale, incentivazione e premialità per dipendenti e collaboratori, volto a fidelizzare questi ultimi alla mission aziendale;

- Promozione e garanzia di applicazione dei principi delle pari opportunità e di inclusività.

c) Responsabilità ambientale, nella prospettiva di:

- Progressiva riduzione del proprio impatto ambientale;

- Promozione di comportamenti e attività orientati alla sostenibilità ambientale e alla qualità del territorio in cui opera.

d) Responsabilità economica e territoriale, nella prospettiva di:

- Rafforzare, anche attraverso società controllate, il radicamento nel territorio e le relative ricadute in termini di occupazione e di impatto sociale, anche attraverso lo sviluppo di partnership con Enti Pubblici, Istituzioni Universitarie e Scientifiche del territorio in cui opera;

- Promuovere, attraverso partnership con Enti Pubblici, Istituzioni Universitarie e Scientifiche del territorio in cui opera, processi di trasferimento tecnologico e applicazioni della ricerca scientifica di base ai propri processi produttivi;

- Partecipare ad attività culturali e sociali di supporto alla comunità locale e alle categorie fragili.

G.I.2 Principi etici generali

I principi di seguito elencati rappresentano i valori fondamentali cui i Destinatari del presente Codice devono attenersi nel perseguimento della mission aziendale e, più in generale, nella conduzione delle attività sociali.

- **Legalità.** La Società ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e delle normative vigenti; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di SWG in violazione delle leggi.
- **Correttezza e onestà.** Nell'esercizio della propria attività la Società si impegna a rappresentare fedelmente la realtà evitando distorsioni anche con riferimento alle rilevazioni effettuate. La correttezza implica altresì il rispetto dei

diritti, anche sotto il profilo della privacy, di tutti gli interlocutori coinvolti nella propria attività professionale. L'onestà si concreta nel non vantare capacità, esperienze e competenze non possedute.

- **Trasparenza.** SWG garantisce veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'interno che all'esterno dell'azienda; chiarezza sulle metodologie di ricerca impiegate; possibilità di verifica della rilevazione dei dati e del loro trattamento; adeguate registrazioni dirette alla puntuale verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento delle attività aziendali.
- **Competenza.** La Società assicura la conduzione delle ricerche in modo professionale garantendo un costante controllo su tutte le fasi di progettazione ed esecuzione dell'attività nonché l'impiego di mezzi e risorse adeguati all'espletamento degli incarichi assunti.
- **Centralità e rispetto della persona.** SWG esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne venga costantemente assicurato il rispetto della dignità individuale e dell'integrità fisica, morale e culturale della persona. Non sono pertanto ammesse forme di discriminazione in base all'età, sesso, razza, religione, nazionalità, stato di salute, orientamento politico, sindacale e sessuale né forme di vessazione, minaccia, abuso di autorità e favoritismo in qualsiasi forma esse si manifestino.
SWG riconosce inoltre il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa e in quest'ottica incoraggia il processo di formazione e aggiornamento del proprio personale.
- **Riservatezza, protezione e sicurezza dei dati personali.** I dati personali raccolti, ovvero qualsiasi tipo di informazione relativa a persone fisiche o giuridiche, enti o associazioni, identificate o identificabili direttamente o indirettamente, non devono essere divulgati a terzi senza esplicito consenso.
- **Tutela della sicurezza e dell'ambiente.** SWG pone tra le sue maggiori priorità la sicurezza e la salute dei lavoratori assicurando una costante adesione alle normative in materia di prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro e di tutela ambientale.
- **Concorrenza leale.** SWG riconosce il valore della corretta e leale concorrenza quale elemento fondamentale per il sano sviluppo dell'impresa e del mercato. Garantisce pertanto una leale e trasparente competizione nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.
- **Responsabilità sociale d'impresa.** SWG è impegnata nella gestione delle problematiche di impatto sociale ed etico nella propria operatività e nei rapporti con le parti interessate. SWG si ispira ai principi della Comunità Europea ed al Piano Nazionale della Responsabilità sociale d'impresa 2012-2014 predisposto, in attuazione della Comunicazione della Commissione Europea COM (2011) 681, dalla Direzione Generale del Terzo Settore e delle Politiche Sociali e dalla Direzione Generale per la Politica Industriale e la Competitività del Ministero dello Sviluppo Economico.

G.II NORME DI COMPORTAMENTO

G.II.1 Amministrazione societaria

Ogni attività e operazione compiuta in nome e per conto della Società deve essere realizzata in conformità al sistema delle deleghe aziendali e fondarsi sulla massima correttezza dal punto di vista della gestione, della completezza e della trasparenza delle informazioni, della legittimità formale e sostanziale, della chiarezza e verità nei riscontri contabili secondo le norme vigenti e le procedure adottate da SWG. Tutte le attività devono essere assoggettabili ad una puntuale verifica che permetta il controllo delle suddette per quanto attiene alle motivazioni, alla natura delle operazioni, alle fasi di autorizzazione e alle procedure di realizzazione. A tal fine ogni operazione deve essere adeguatamente registrata e supportata da idonea documentazione. È fatto pertanto obbligo ai Destinatari di tenere una condotta corretta e trasparente nello svolgimento delle proprie mansioni e di verificare, con la dovuta diligenza, la coerenza e la veridicità dei dati e delle informazioni fornite nonché l'adeguatezza della documentazione prodotta.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, alterazioni, incompletezze o trascuratezze nella realizzazione delle attività sociali, nell'informazione e/o nella documentazione prodotta sono tenuti a comunicarle al proprio superiore e/o all'Organismo di Vigilanza appositamente istituito.

G.II.2 **Conflitto d'interessi**

Gli Amministratori, i Dipendenti, i Collaboratori e più in generale tutti coloro che operano in nome e per conto di SWG devono evitare ogni situazione e/o attività che si ponga in conflitto di interessi con quelli della Società o che pregiudichi la capacità di prendere decisioni imparziali nell'esercizio delle proprie funzioni.

A mero titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, le fattispecie integranti un conflitto d'interessi con la Società sono ravvisate:

- nell'utilizzo di informazioni aziendali in proprio possesso per fini personali o a beneficio di terzi o comunque in contrasto con gli interessi della Società;
- nella cointeressenza – manifesta od occulta, diretta o indiretta – propria o dei propri familiari nei rapporti con fornitori, clienti, concorrenti e più in generale con qualsiasi soggetto esterno che si trovi in relazione con la Società;
- nella strumentalizzazione della propria posizione aziendale in funzione della realizzazione di un vantaggio proprio o altrui o comunque di interessi in contrasto con quelli della Società;
- nell'utilizzo del nome, dell'immagine e delle competenze di SWG per usufruire di vantaggi personali;
- nell'assunzione di incarichi di qualsiasi genere, anche in via indiretta, presso clienti, fornitori, concorrenti e più in generale presso qualsiasi soggetto esterno che si trovi in relazione con la Società.

Qualora si realizzi una situazione di conflitto, anche potenziale, con gli interessi della Società è necessario che la stessa sia tempestivamente comunicata al proprio superiore e, nei casi di maggiore rilevanza, è fatto obbligo di informare per iscritto al Consiglio di Amministrazione astenendosi da qualsivoglia decisione autonoma.

G.II.3 **Riservatezza, protezione e sicurezza dei dati personali**

SWG tratta tutte le informazioni nel rispetto della riservatezza e della normativa in materia di tutela della privacy garantendo l'attivazione di adeguate misure di sicurezza per la prevenzione di accessi non autorizzati, manipolazione o divulgazione dei dati personali raccolti ed individua la figura Responsabile del trattamento. SWG garantisce inoltre la coerenza del trattamento dei dati con le finalità dichiarate e perseguite, assicurando nel contempo che le informazioni raccolte non vengano utilizzate per fini secondari e comunque senza il consenso dei diretti interessati.

In quest'ottica è fatto obbligo ad ogni Dipendente e Collaboratore di trattare i dati personali acquisiti nel rispetto delle normative di riferimento ed in particolare di:

- mantenere riservati i dati personali e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni;
- conservare i dati personali raccolti avendo cura che terzi non autorizzati non ne abbiano accesso;
- divulgare i dati acquisiti previo consenso e nel rispetto delle procedure stabilite.

G.II.4 **Risorse umane e loro valore**

È proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti delle persone.

SWG riconosce inoltre il valore delle risorse umane quale fattore fondamentale per lo sviluppo aziendale e pertanto favorisce il loro sviluppo mettendo a disposizione strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare ed accrescere le specifiche competenze e professionalità.

Tutte le decisioni inerenti alla gestione e lo sviluppo delle risorse umane sono basate su considerazioni di merito e/o corrispondenza tra profili attesi e qualità effettivamente possedute nel pieno rispetto del principio delle pari opportunità.

Sulla base di questi assunti le funzioni aziendali competenti hanno l'obbligo di:

- selezionare, assumere, retribuire e formare i dipendenti e/o i collaboratori sulla base di regolari contratti di lavoro e senza discriminazione alcuna;
- favorire la creazione di un ambiente di lavoro rispettoso dei diritti umani;

- promuovere lo sviluppo della qualità della collaborazione aziendale;
- adottare criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali nelle decisioni che riguardano il personale dipendente e i collaboratori.

G.II.5 *Tutela della sicurezza*

SWG si impegna a garantire un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di salute e sicurezza promuovendo comportamenti responsabili e preservando, attraverso la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento della propria attività professionale, la salute e la sicurezza di tutti i Dipendenti e Collaboratori.

In particolare, gli Amministratori, i Dipendenti e i Collaboratori, indipendentemente dai rispettivi poteri e ambiti d'azione, sono tenuti ad ottemperare alle norme e agli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché a rispettare tutte le misure stabilite dalle procedure e dai regolamenti interni.

G.II.6 *Tutela dell'ambiente*

SWG si impegna, nell'esercizio della propria attività, a salvaguardare l'ambiente secondo i principi dello sviluppo sostenibile, limitando l'uso delle risorse aziendali allo stretto necessario.

In particolare, l'azienda si impegna a:

- individuare gli aspetti della propria attività che hanno un impatto ambientale e minimizzarlo
- dimostrare, su richiesta, alle autorità di controllo e al governo del territorio l'impegno verso la conformità legislativa e normativa
- applicare un approccio organico nella definizione degli obiettivi ambientali e degli strumenti necessari coinvolti nella propria attività
- ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati in ottica di diminuzione dell'impatto negativo sull'ambiente
- minimizzare l'utilizzo di risorse legato a consumi energetici.

G.II.7 *Utilizzo dei beni aziendali*

Ogni dipendente e collaboratore, nell'esercizio delle proprie funzioni, è tenuto ad utilizzare i beni aziendali con diligenza, responsabilità ed in osservanza delle procedure operative predisposte per il relativo utilizzo.

In particolare, è fatto obbligo di:

- utilizzare i beni aziendali affidati con scrupolo e parsimonia;
- evitare ogni utilizzo improprio e/o estraneo allo svolgimento della propria attività lavorativa;
- ottenere le autorizzazioni richieste nel caso si renda necessario l'utilizzo del bene fuori dall'ambito aziendale.

Per quanto specificatamente attiene all'utilizzo di strumenti informatici, ogni dipendente e collaboratore è tassativamente tenuto ad ottemperare a quanto previsto alle politiche di sicurezza della Società al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici aziendali. In particolare, è fatto divieto di:

- inviare messaggi di posta elettronica contenenti citazioni e/o testi inappropriati suscettibili di danneggiare l'immagine della Società o di recare offesa alle persone;
- effettuare "spamming" o qualsiasi operazione che possa generare flussi di dati e/o di messaggi all'interno della rete telematica aziendale tale da ridurre l'efficienza;
- connettersi a siti che presentano contenuti contrari alla legge e alla morale comune;
- installare software non autorizzati;
- effettuare copie non autorizzate di programmi soggetti a licenza per uso aziendale, personale o di terzi.

G.II.8 **Separazione tra spese per motivi di lavoro e spese personali**

Nel caso di impegni e viaggi di lavoro è fatto obbligo ai Destinatari interessati di mantenere totalmente distinte le spese effettuate in ragione della trasferta aziendale e/o di altri impegni professionali da quelle generate per motivi personali. Qualora, per qualsiasi motivo, risulti particolarmente difficile mantenere la separazione di dette spese, dovrà essere richiesto il preventivo consenso di un superiore.

In ogni caso le spese personali non potranno essere pagate utilizzando le risorse e/o i conti di SWG.

G.II.9 **Regali, omaggi, ospitalità ed altre utilità**

Nei rapporti con i clienti, i fornitori e i terzi in genere è vietata qualsiasi forma di regalo o beneficio diretta ad influenzare l'indipendenza di giudizio e ad acquisire vantaggi nelle attività collegate alla Società. A titolo puramente esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano nelle fattispecie di cui sopra i vantaggi economici, i favori, le raccomandazioni, le promesse di offerte di lavoro, le prestazioni di servizi, i viaggi, l'ospitalità e la fornitura di altri beni.

Atti di cortesia commerciale, omaggi o ospitalità sono consentiti solo se di modesto valore e tali da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio.

Il destinatario che riceva omaggi od ospitalità al di fuori dei limiti di cui sopra è tenuto a rifiutarli e ad informare tempestivamente il suo superiore.

G.II.10 **Rapporti con i soci**

SWG fornisce ai soci un'informazione tempestiva, accurata e veritiera diretta a migliorare le condizioni della loro partecipazione e a favorire scelte di investimento consapevoli e informate.

In ogni caso, coerentemente con il mantenimento e la creazione di valore per i Soci, è fatto divieto di:

- porre in essere tutte quelle situazioni atte a ledere l'integrità e la sicurezza del patrimonio sociale;
- rappresentare situazioni non corrispondenti al vero nei bilanci, nelle relazioni o in altre comunicazioni sociali con l'intento di palesare una situazione economica patrimoniale o finanziaria della società diretta ad ingannare i soci, i creditori e/o il pubblico;
- ostacolare le attività di controllo e/o revisione svolte dai Soci e dagli altri organi sociali;
- influenzare, con atti simulati o fraudolenti, la volontà dei Soci al fine di determinare maggioranze fittizie nelle assemblee societarie;
- utilizzare, per fini personali, beni e risorse di SWG.

G.II.11 **Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

I rapporti con le Istituzioni Pubbliche sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate e devono essere condotti nel pieno rispetto delle leggi e delle norme vigenti, oltre che del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 e del presente Codice, in modo da garantire l'assoluta legittimità dell'operato della Società. Devono altresì improntarsi ai valori della correttezza, trasparenza ed efficienza nel pieno rispetto dei principi di imparzialità e di buon andamento che la Pubblica Amministrazione è tenuta a rispettare.

In particolare, nei rapporti con la P.A., ivi compresa la partecipazione a gare d'appalto indette da enti pubblici e la richiesta di erogazioni, contributi o finanziamenti pubblici, è fatto obbligo a tutti i dipendenti e collaboratori di:

- operare nel rispetto della legge evitando di porre in essere comportamenti integranti fattispecie di reato al fine di arrecare vantaggi patrimoniali e/o perseguire interessi della Società;
- fornire tutti i dati, le informazioni e le dichiarazioni richieste in modo veritiero e completo;
- intrattenere con i pubblici funzionari di riferimento relazioni chiare e corrette evitando qualsiasi comportamento diretto a compromettere la libertà di giudizio e l'imparzialità;
- astenersi dall'offrire, direttamente o indirettamente, denaro, omaggi o compensi a favore di dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione, allo scopo di indurli a compiere, omettere e/o ritardare atti del loro ufficio nell'interesse o a vantaggio della Società;
- garantire il diligente adempimento degli obblighi contrattuali;
- astenersi dall'utilizzare erogazioni, contributi o finanziamenti pubblici ricevuti in ambito nazionale e/o comunitario per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi sono stati concessi;
- utilizzare correttamente i sistemi informatici e/o telematici di proprietà della Pubblica Amministrazione evitando qualsiasi alterazione del loro funzionamento e ogni manipolazione dei dati in essi contenuti al fine di ottenere illeciti profitti.

Nel caso in cui SWG si avvalga di consulenti esterni e/o di soggetti "terzi" al fine di essere rappresentata nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, è fatto obbligo ai destinatari interessati di garantire l'applicazione delle stesse direttive impartite ai dipendenti e collaboratori.

G.II.12 *Rapporti con i clienti*

SWG riconosce la massima soddisfazione del cliente come condizione imprescindibile del proprio successo sul mercato. Nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza, i rapporti con i clienti sono improntati ai principi di competitività, professionalità, trasparenza, competenza, disponibilità, correttezza e cortesia anche al fine di contribuire ad accrescere la fiducia degli stessi nei confronti della ricerca sociale e di mercato.

In quest'ottica, nei rapporti con la propria clientela, è fatto obbligo ai dipendenti e collaboratori di SWG di:

- fornire informazioni veritiere, accurate ed esaurienti in ordine ai servizi forniti, alle tecniche di rilevazione adottate e alle modalità di svolgimento delle interviste favorendo scelte consapevoli da parte dei clienti;
- assicurarsi che i progetti di ricerca siano progettati, realizzati e documentati in modo accurato, trasparente e oggettivo;
- consentire ai clienti, qualora lo richiedano, l'effettuazione di controlli sulle modalità e sulla qualità della rilevazione dei dati;
- garantire, con efficienza e cortesia, servizi di qualità nei limiti delle previsioni contrattuali ed in linea con le ragionevoli aspettative dei clienti stessi;
- attuare il pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy garantendo lo stretto riserbo su tutte le informazioni acquisite durante la realizzazione delle ricerche;
- agire nel rispetto delle leggi, delle procedure interne e del presente Codice con trasparenza, correttezza ed imparzialità evitando qualsiasi forma di condizionamento interno e/o esterno.

Ogni contratto stipulato con un cliente dovrà sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza e prevedere apposita clausola con la quale lo stesso si impegna al puntuale ed integrale rispetto dei principi sanciti dal presente Codice, che non potranno essere disattesi neppure in caso di conflitto con quanto eventualmente contenuto nel proprio

Codice Etico, pena la facoltà di SWG di addivenire alla risoluzione del rapporto contrattuale e di agire per il risarcimento degli eventuali danni.

G.II.13 *Rapporti con i fornitori*

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi aziendali deve essere condotta da personale qualificato a ciò designato e in quanto tale responsabile delle proprie valutazioni e scelte. Nel rispetto dei principi di concorrenza, obiettività, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o servizio, è fatto obbligo di verificare in via

preventiva il panorama delle offerte, la generalità e i requisiti di professionalità dei fornitori, le garanzie di assistenza previste e l'assenza di procedimenti giudiziari o di altre cause ostative.

In quest'ottica, ai Dipendenti e/o ai Collaboratori di SWG coinvolti nel rapporto con i fornitori è fatto obbligo di:

- rispettare i principi di imparzialità e indipendenza con riferimento all'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate;
- selezionare i fornitori sulla base di criteri oggettivi quali il prezzo e la qualità del servizio offerto ricercando il massimo vantaggio competitivo per l'azienda;
- verificare la disponibilità di mezzi, anche finanziari, le strutture organizzative, il know-how, l'esistenza di certificazioni di sistemi di qualità, sicurezza e ambiente in capo ai fornitori;
- osservare le condizioni contrattuali e le previsioni di legge;
- agire secondo le buone prassi e le consuetudini commerciali;
- non offrire e per contro non accettare alcuna forma di omaggio o beneficio diretto ad ottenere vantaggi in modo improprio salvo che lo stesso non rientri in normali relazioni di cortesia. In nessun caso è ammesso pregiudicare l'integrità e l'indipendenza delle parti.

Ogni contratto stipulato con un fornitore dovrà sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza e prevedere apposita clausola con la quale lo stesso si impegna al puntuale ed integrale rispetto dei principi sanciti dal presente Codice, che non potranno essere disattesi neppure in caso di conflitto con quanto eventualmente contenuto nel proprio Codice Etico, pena la facoltà di SWG di addivenire alla risoluzione del rapporto contrattuale e di agire per il risarcimento degli eventuali danni.

In ogni caso deve essere evitata l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino dipendenza nei confronti del fornitore contraente.

G.II.14 *Rapporti con le Autorità Pubbliche di Vigilanza*

Nell'esercizio della propria attività, la Società si impegna ad effettuare con tempestività, trasparenza, veridicità e completezza tutte le comunicazioni previste dalla legge nei confronti delle Autorità Pubbliche di Vigilanza.

Per quanto in particolare attiene alla pubblicazione e divulgazione dei sondaggi, SWG garantisce il rispetto delle norme emanate dall'Autorità Competente e in conformità a quanto previsto da ASSIRM si impegna a:

- normare, nell'ambito degli accordi con i clienti, gli aspetti inerenti alla pubblicazione dei risultati della ricerca;
- fornire le informazioni tecniche dirette a confermare la validità di qualsiasi risultato pubblicato;
- mantenere una chiara distinzione tra i risultati della ricerca, la loro interpretazione e gli eventuali indirizzi che da essi possano derivare ascrivendoli alla responsabilità individuale del ricercatore o del commentatore che li ha prodotti;
- assicurarsi, in caso di pubblicazione dei risultati da parte del cliente, che lo stesso consulti preventivamente SWG in merito alla forma e al contenuto della pubblicazione qualora la Società venga citata come soggetto autore della ricerca.

G.II.15 *Rapporti con gli intervistati*

Nei rapporti con gli intervistati SWG garantisce il pieno rispetto dei principi di correttezza, professionalità, adeguatezza delle informazioni e coerenza con le finalità della ricerca dichiarate.

In quest'ottica al personale dipendente e ai collaboratori incaricati dello svolgimento delle interviste è fatto obbligo di:

- assicurare la massima trasparenza, serietà e affidabilità rendendo immediatamente identificabile la Società cui fanno capo e dichiarando in modo inequivocabile lo scopo della ricerca;
- acquisire il consenso e la collaborazione volontaria degli intervistati;
- garantire che i dati raccolti non vengano divulgati a terzi senza esplicito consenso e che siano comunque trattati in forma aggregata ed anonima esclusivamente nell'ambito della ricerca e per scopi puramente conoscitivi;
- assicurarsi che agli intervistati non derivi alcun pregiudizio in seguito alla partecipazione alla ricerca;

- non abusare della fiducia degli intervistati e di eventuali situazioni di debolezza, mancanza di esperienza o conoscenza;
- informare gli intervistati dell'esistenza di eventuali tecniche di osservazione e/o di strumenti di registrazione delle interviste, salvo che le stesse siano utilizzate in luogo pubblico e non comportino la rilevazione di dati personali, garantendone nel contempo l'uso strettamente finalizzato allo scopo della ricerca e la relativa cancellazione e/o distruzione su richiesta dell'intervistato stesso.

Particolari cautele devono essere adottate nelle ipotesi di rilevazioni che coinvolgano bambini e soggetti di età inferiore ai 15 anni, per l'effettuazione delle quali deve essere comunque richiesto il preventivo consenso informato dei genitori o di un adulto responsabile.

G.II.16 *Rapporti con i mass-media*

I rapporti di comunicazione e informazione con i mass-media sono ispirati ai principi di veridicità e trasparenza e sono intrattenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali a ciò appositamente delegate.

In ogni caso l'informazione verso l'esterno deve avvenire nel rispetto della politica di comunicazione definita dalla Società e deve realizzarsi nei modi e attraverso gli strumenti designati dagli organi aziendali competenti nel pieno rispetto delle norme e pratiche vigenti.

G.II.17 *Rapporti con i partner*

SWG intrattiene relazioni di partnership con Società di comprovata e consolidata reputazione ed esperienza al fine di collaborare congiuntamente alla realizzazione delle rispettive attività d'impresa e di apportare un valore aggiunto ai servizi erogati.

I rapporti con i partner devono fondarsi sul rispetto delle norme vigenti e sui principi etici sanciti dal presente Codice, avendo cura di mantenere relazioni improntate alla lealtà, alla correttezza e alla collaborazione reciproca in funzione della valorizzazione delle sinergie.

In ogni caso è fatto divieto di instaurare relazioni di partnership con soggetti coinvolti in attività illecite o comunque non conformi ai principi etici osservati dalla Società.

G.II.18 *Rapporti con i concorrenti*

SWG riconosce l'importanza della leale concorrenza quale elemento fondamentale per lo sviluppo dell'impresa e del mercato.

In quest'ottica è fatto obbligo ai Destinatari del presente Codice di astenersi da comportamenti atti a favorire la conclusione di affari a proprio vantaggio in violazione di leggi o norme vigenti e di carpire informazioni sui concorrenti con mezzi illeciti o contrari ai principi etici di senso comune.

G.III ATTUAZIONE E CONTROLLO SUL RISPETTO DEL CODICE ETICO

G.III.1 *Organismo di Vigilanza*

Ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/2001 il controllo sull'attuazione e sul rispetto del Codice Etico è affidato all'Organismo di Vigilanza (di seguito anche "O.d.V.") istituito con il compito di verificare il funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del presente Codice Etico che ne costituisce parte integrante.

L'O.d.V. è un organo dotato di indipendenza, di piena autonomia d'azione e di controllo la cui attività deve essere improntata ai principi di professionalità ed imparzialità.

Fermo restando quanto già previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e nell'apposito Regolamento che ne disciplina i compiti, la durata in carica, la revoca e la sostituzione dei membri, l'Organismo di Vigilanza, con particolare riferimento al presente Codice, ha la funzione di:

- verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto delle norme e dei principi in esso contenuti;
- intraprendere iniziative dirette alla sua diffusione;
- proporre all'organo amministrativo le relative modifiche e/o integrazioni anche in funzione degli adeguamenti normativi;
- provvedere, ove necessario e/o richiesto dai Destinatari, all'interpretazione delle disposizioni in esso contenute;
- ricevere le segnalazioni di infrazione delle norme e dei valori in esso sanciti;
- verificare e valutare i casi di violazione e se del caso proporre al consiglio di amministrazione e al collegio sindacale l'adozione di provvedimenti sanzionatori nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e di quanto previsto dal CCNL di riferimento;
- riferire, ogni qualvolta lo ritenga opportuno, in merito alla propria attività al consiglio di amministrazione e/o al collegio sindacale.

Nell'ambito della sua attività l'O.d.V. è assistito dalle risorse aziendali di volta in volta interessate o comunque coinvolte nella funzione di controllo.

G.III.2 Segnalazione di eventuali violazioni del Codice Etico – Divieto di ritorsione

I dipendenti e i collaboratori della Società, nonché i terzi che intendono segnalare una violazione, anche del presente Codice Etico, beneficiando delle tutele previste dal D.Lgs 24/2023 devono seguire la procedura prevista dal Regolamento relativo alla procedura di segnalazione di illeciti – Whistleblowing (**Allegato ... del MOG**).

La Società vieta, contrastandole e respingendole fermamente, ogni forma di discriminazione o ritorsione nei confronti di dipendenti, collaboratori o terzi che hanno segnalato una violazione nel rispetto della citata regolamentazione e del D.lgs 24/2023.

Quanto sopra, nel rispetto dell'art 6 comma 2-bis, D.Lgs. 231/2001: *“I modelli di cui al comma 1, lettera a), prevedono, ai sensi del decreto legislativo attuativo della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, i canali di segnalazione interna, il divieto di ritorsione e il sistema disciplinare, adottato ai sensi del comma 2, lettera e)”*.

Ogni segnalazione infondatamente presentata rappresenta una violazione sanzionata

In particolare, ai sensi dell'art. 16 comma 3 D.lgs 24/2023, la protezione prevista in caso di ritorsioni non trova applicazione in caso di accertamento con sentenza, anche non definitiva di primo grado nei confronti del segnalante, della responsabilità penale per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia, ovvero della responsabilità civile, per aver riferito informazioni false riportate intenzionalmente con dolo o colpa. Nei casi di accertamento delle dette responsabilità, al soggetto segnalante e denunciante è inoltre applicata una sanzione disciplinare, come previsto dal Sistema Disciplinare.

G.III.3 Sistema Disciplinare

Il presente Codice è parte integrante del rapporto di lavoro, pertanto, le norme in esso contenute hanno efficacia cogente per tutti i Destinatari senza distinzioni o eccezioni.

I comportamenti illeciti, omissivi, negligenti, imprudenti o comunque contrari alle disposizioni del presente Codice sono considerati lesivi del rapporto di fiducia instaurato con la Società e possono determinare l'avvio di un procedimento

disciplinare a carico dei soggetti interessati e la conseguente irrogazione di sanzioni con ogni conseguenza di legge anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e all'eventuale richiesta di risarcimento per i danni cagionati.

Nel caso in cui il comportamento in violazione del Codice integri un'ipotesi di illecito, l'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'avvio di un contestuale procedimento penale o amministrativo, costituendo l'osservanza delle norme ivi previste principi vincolanti per i Destinatari.

In materia di Whistleblowing l'art 6 comma 2-bis, D.Lgs. 231/2001 prevede che *"I modelli di cui al comma 1, lettera a), prevedono, ai sensi del decreto legislativo attuativo della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, i canali di segnalazione interna, il divieto di ritorsione e il sistema disciplinare, adottato ai sensi del comma 2, lettera e)"*.

Inoltre, l'art. 21 comma 2, D.Lgs. 24/2023 prevede che *"I soggetti del settore privato di cui all'articolo 2, comma 1, lettera q), numero 3), prevedono nel sistema disciplinare adottato ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera e), del decreto n. 231 del 2001, sanzioni nei confronti di coloro che accertano essere responsabili degli illeciti di cui al comma 1"*.

Ogni riferimento nel presente Sistema disciplinare alle violazioni del Modello, ricomprende anche quelle previste dal D.lgs 24/2023 e dal vigente Regolamento relativo alla procedura di segnalazione di illeciti – Whistleblowing (allegato 6).

Le sanzioni disciplinari si differenziano in relazione alla diversa categoria di destinatario.

Lavoratori dipendenti

I comportamenti tenuti dai lavoratori dipendenti in violazione dei principi e delle norme di comportamento previste dal presente Codice sono considerati inadempimento degli obblighi primari connessi al rapporto di lavoro secondo quanto stabilito ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del codice civile.

Le sanzioni irrogabili nei riguardi del personale dipendente fanno capo al sistema sanzionatorio previsto dal CCNL di riferimento, agli eventuali contratti integrativi aziendali di tempo in tempo applicabili e alle sanzioni previste dal sistema disciplinare aziendale nel rispetto delle procedure di cui all'articolo 7 dello Statuto dei Lavoratori (Legge 300/1970) e delle eventuali normative speciali di settore applicabili.

In ogni caso le fattispecie sanzionatorie, come richiamate dalle normative di riferimento vigenti, si concretizzano nel richiamo verbale, nell'ammonizione scritta, nella multa, nella sospensione dal lavoro e/o dalla retribuzione, nel licenziamento con o senza preavviso e sono irrogate tenendo conto della rilevanza degli obblighi violati, della gravità della condotta, imperizia, imprudenza o negligenza, dell'intenzionalità del comportamento, della collocazione gerarchico/funzionale del dipendente e della reiterazione di condotte difformi.

Le infrazioni e i conseguenti provvedimenti disciplinari, dietro puntuale comunicazione dell'O.d.V., sono rispettivamente accertate ed avviati dall'organo amministrativo sentito il parere del collegio sindacale anche secondo quanto previsto dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Dirigenti

I dirigenti, stante il loro rapporto fiduciario con la Società, sono tenuti a concretizzare i valori e i principi del Codice rafforzando la coesione e lo spirito di gruppo e facendosi carico delle responsabilità connesse alle loro funzioni, anche con riferimento al dovere di vigilanza sui dipendenti e collaboratori gerarchicamente sottoposti alla loro direzione.

In caso di violazione perpetrate da parte dei dirigenti in conseguenza di comportamenti illeciti, omissivi, negligenti, imprudenti o comunque contrari alle disposizioni del presente Codice la Società provvederà ad applicare nei loro confronti le sanzioni ritenute più idonee in conformità alla natura del rapporto dirigenziale secondo quanto stabilito dal CCNL di riferimento ivi compreso, nei casi più gravi lesivi del rapporto fiduciario, il licenziamento con o senza preavviso.

Le infrazioni e i conseguenti provvedimenti disciplinari, dietro puntuale comunicazione dell'O.d.V., sono rispettivamente accertate ed avviati dall'organo amministrativo sentito il parere del collegio sindacale anche secondo quanto previsto dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Amministratori e sindaci

E' compito degli amministratori fissare le strategie e gli obiettivi d'impresa, proporre gli investimenti e le azioni ritenute più idonee alla migliore conduzione della Società. In quanto vertici aziendali gli amministratori e i sindaci nella loro veste di garanti della corretta gestione societaria hanno il dovere di fornire per primi l'esempio di coerenza tra i valori del Codice Etico ed i comportamenti posti in essere nell'esercizio delle proprie funzioni, pertanto la Società valuta con estremo rigore le infrazioni perpetrate da detti soggetti apicali.

Nel caso di violazioni commesse da amministratori e/o Sindaci, l'O.d.V. dovrà darne immediata comunicazione all'organo amministrativo e al collegio sindacale esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione. L'organo amministrativo, sentito il collegio sindacale e previa convocazione dell'assemblea dei soci, provvederà ad adottare le misure sanzionatorie ritenute più idonee nel rispetto della normativa vigente di riferimento, ivi compresa, nei casi più gravi accertati, la revoca della delega e/o del mandato conferiti. È fatta comunque salva la facoltà della Società di ricorrere in giudizio per il risarcimento degli eventuali danni cagionati.

Resta inteso che, nel caso in cui il soggetto apicale rivesta contemporaneamente la qualifica di lavoratore subordinato, troveranno applicazione anche le sanzioni disciplinari facenti capo al relativo status.

Collaboratori, clienti e fornitori

I collaboratori, i clienti e i fornitori che intrattengono a qualsiasi titolo rapporti con la Società sono tenuti al puntuale rispetto delle norme e dei principi previsti dal presente Codice. L'inosservanza di dette disposizioni, qualora accertata e non sanabile, sarà valutata come inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte comportando la risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1453 del codice civile. Resta salva per la Società la facoltà di ricorrere in giudizio per il risarcimento dei danni.

I contratti di volta in volta sottoscritti con i collaboratori, i clienti e i fornitori devono conseguentemente prevedere l'inserimento della clausola risolutiva espressa a ciò specificatamente riferita.

G.III.4 *Formazione etica*

Premesso che i precetti contenuti nel presente Codice costituiscono parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro, la Società è particolarmente attenta alla diffusione di una "cultura dell'etica" tra i propri dipendenti e collaboratori.

Pertanto, SWG garantisce la comunicazione dei valori e delle norme sancite dal presente Codice oltre che attraverso la diffusione dello stesso all'interno dell'azienda, se del caso e su specifica indicazione dell'O.d.V., anche mediante appositi momenti di formazione normativa ed etica, suscettibili di essere differenziati secondo il ruolo e la responsabilità dei Dipendenti e Collaboratori.

Rimane fermo l'obbligo per i Destinatari di rivolgersi ai vertici aziendali e all'Organismo di Vigilanza al fine di ottenere ogni chiarimento necessario in ordine alla corretta interpretazione e applicazione dei precetti in esso contenuti.

G.III.5 *Disposizioni finali*

Qualsiasi modifica al presente Codice Etico deve essere approvata dal consiglio di amministrazione di SWG S.p.A. e portata a conoscenza dei Destinatari.

Ciascun membro del consiglio di amministrazione e del collegio sindacale, nonché ciascun dipendente, collaboratore e/o consulente esterno, cliente e fornitore è tenuto a sottoscrivere copia del presente Codice per integrale accettazione delle disposizioni in esso contenute.

Ogni segnalazione e comunicazione in merito a quanto stabilito nel presente Codice potrà essere indirizzata a:



Organismo di Vigilanza di SWG S.p.A.

[Gabriella](#) Magurano

Maurizio Rossini

Enrico Cicconetti

indirizzo e-mail: odv@swg.it

**DOCUMENTO descrittivo dell'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
in conformità a quanto previsto da UNI EN ISO 9001:2015**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.

Il presente Documento descrittivo dell'Organizzazione Aziendale (nel seguito abbreviata in **DOA o DOASWG**) ha lo scopo di:

- Descrivere il sistema organizzativo aziendale implementato da SWG;
- Individuare i processi aziendali, le loro interrelazioni e le responsabilità in relazione alla loro conduzione;
- Fornire all'azienda, ai suoi clienti ed alle terze parti interessate, una base per la valutazione del Sistema Qualità implementato, anche eventualmente onde certificare il soddisfacimento dei requisiti richiesti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il campo di applicazione del Sistema Qualità aziendale è il seguente:

LA PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI SONDAGGI DI OPINIONE E RICERCHE DI MERCATO QUANTITATIVE E QUALITATIVE

1.1 - COMPOSIZIONE E DISTRIBUZIONE.

Il DOA può logicamente suddividersi in due parti: una di carattere generale (capitoli da 1 a 7) ed una di descrizione del Sistema Qualità Aziendale in uso (capitoli da 8 a 10). Un terzo livello, quello degli schemi di flusso descrittivi dei PROCESSI AZIENDALI e dei corrispondenti MODULI ATTIVITA', che costituisce il know-how aziendale, non è visibile se non per i collaboratori di SWG, per eventuali altre persone espressamente autorizzate dalla direzione aziendale e per i valutatori di sistema incaricati delle visite ispettive.

Il DOA è strutturato in capitoli numerati, ogni capitolo è articolato in paragrafi e i paragrafi possono essere suddivisi in sottoparagrafi. All'inizio del DOA è riportato il sommario dei capitoli, paragrafi e sottoparagrafi. Il riferimento ai vari schemi di processo e moduli attività utilizzati è riportato, ove opportuno, nel testo.

Il presente DOA è stato redatto a cura del Coordinatore della Qualità di SWG (vedi più avanti per l'individuazione di questa funzione) con il supporto delle altre funzioni aziendali, viene controllato ed approvato in ogni sua parte dal Board Qualità. Esso viene gestito sul sistema Informatico di SWG ove risiede correntemente l'unica copia controllata. Copie cartacee possono venir ottenute in qualsiasi momento per scopo di consultazione oppure anche a fini di immagine e trattativa commerciale, su richiesta delle parti interessate. Tali copie sono sempre da considerarsi non controllate. I dettagli relativi alle modalità di distribuzione controllata del presente DOA ai collaboratori è trattato nell'ambito del Modulo Attività MA00-6 – Gestione della Documentazione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI.

Per il sistema di gestione della qualità si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La numerazione dei capitoli segue la numerazione della norma. Il Sistema Qualità è stato comunque progettato in modo da risultare conforme ANCHE ai requisiti del CODICE DI ETICA PROFESSIONALE PER GLI ASSOCIATI ASSIRM e delle NORME DI QUALITA' ASSIRM, versione aggiornata a fine 2015, che a loro volta si ispirano anche allo standard di settore ISO 20252. Per un'eventuale necessità di raccordo rapido tra i requisiti delle citate norme e la struttura del SQ descritto nel presente DOA, si faccia riferimento al documento del S.Q.:

NORME QUALITA' ASSIRM 2015 – DN00-1 - Prospetto di raccordo con i moduli del Sistema Qualità.

3. TERMINI E DEFINIZIONI UTILIZZATE.

Per la terminologia e le definizioni relative a tutti gli argomenti aventi influenza sulla qualità si rimanda alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

ABBREVIAZIONI UTILIZZATE:

Nell'ambito del presente DOA, così come nel resto della documentazione di Sistema, per definire le varie funzioni aziendali verranno utilizzate le seguenti abbreviazioni:

Abbreviazione	DESCRIZIONE COMPLETA
AA	ADDETTO ALL' AMMINISTRAZIONE
AGARE	ADDETTO ALLA GESTIONE GARE
AGRAF	ADDETTO ALL'EDITING E UFFICIO STAMPA
APLAN	ADDETTO AL PLANNING E SEGRETERIA COMMERCIALE
AR	ASSISTENTE RICERCATORE
ASEGR	ADDETTO ALLA SEGRETERIA ED AI SERVIZI GENERALI
ASSAD	ASSISTENTE AMMINISTRATORE DELEGATO E SVILUPPO MARKETING
ATEC	ADDETTO ALLA TECNOLOGIA
BOPER (detto BOLAB)	COMPONENTE BOARD OPERATIVO
BQUAL	COMPONENTE BOARD QUALITA'
BSTRAT (detto BSLAB)	COMPONENTE BOARD STRATEGIA
CAMM	COORDINATORE AMMINISTRAZIONE
CCATI	COORDINATORE FIELDWORK CATI
CF2F	COORDINATORE FIELDWORK FACE TO FACE - MISTERY
COPER	COORDINATORE OPERATIONS
CQUAL	COORDINATORE QUALITA'
DR	DIRETTORE DI RICERCA
DRBD	DIRETTORE DI RICERCA BUSINESS DEVELOPER
FBD	FIELDWORK BUSINESS DEVELOPMENT
RABD	RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE, BUSINESS DEVELOPMENT
ROPER	RESPONSABILE OPERATIONS, PLANNING & SERVIZI GENERALI
RR	RESPONSABILE RICERCHE
TF	TECNICO FIELDWORK

Per la terminologia utilizzata riguardante lo specifico settore in cui opera SWG si faccia riferimento al glossario riportato qui di seguito:

RICERCHE QUANTITATIVE:

Ricerche effettuate interpellando un campione di individui che tende a riprodurre fedelmente – su scala ridotta – le caratteristiche dell'universo che si vuole conoscere ed avvalendosi quindi di principi mutuati dalla statistica.

RICERCHE QUALITATIVE:

Riguardano lo studio dei moventi – interni o esterni all'individuo – che possono influenzare l'agire del medesimo, effettuato mediante un complesso di strumenti derivati dalla psicologia e dalla sociologia.

FIELDWORK (o anche solo FIELD):

Insieme delle attività riferite alla raccolta dati nell'ambito delle attività di ricerca.

JOB:

Una specifica commessa di lavoro, eventualmente composta di più parti o fasi. Ad ogni job viene assegnato un codice numerico univoco al quale fanno riferimento tutte le evidenze ed i documenti relativi alla commessa.

TASK:

Sono così denominate le parti o fasi, caratterizzate da aspetti metodologici e/o temporali diversi, eventualmente presenti nell'ambito di una commessa (job). Il caso più semplice è costituito da un job a cui corrisponde un unico task.

CATI:

Si definiscono con tale sigla, acronimo di Computer Aided Telephonic Interview, i programmi informatici che permettono di svolgere l'attività di interviste telefoniche in modalità controllata e registrando in tempo reale i risultati.

CAPI:

Si definiscono con tale sigla, acronimo di Computer Aided Personal Interview, i sistemi di rilevazione di interviste personali tramite uso di terminali portatili (tablet, smartphone, etc.).

CAWI:

Si definiscono con tale sigla, acronimo Computer Aided Web Interview, i sistemi di rilevazione di interviste personali tramite uso di moduli questionario accessibili tramite internet. Un'altra possibile denominazione per CAWI è WAPI Web Aided Personal Interview.

HARDWARE:

Qualsiasi prodotto tangibile utilizzato nell'ambito di un sistema Informatico.

SOFTWARE:

Un prodotto intangibile, ancorché fornito su supporto tangibile, atto a generare una funzionalità, semplice o complessa, nell'ambito di un sistema informatico.

SISTEMA INFORMATICO O SISTEMA

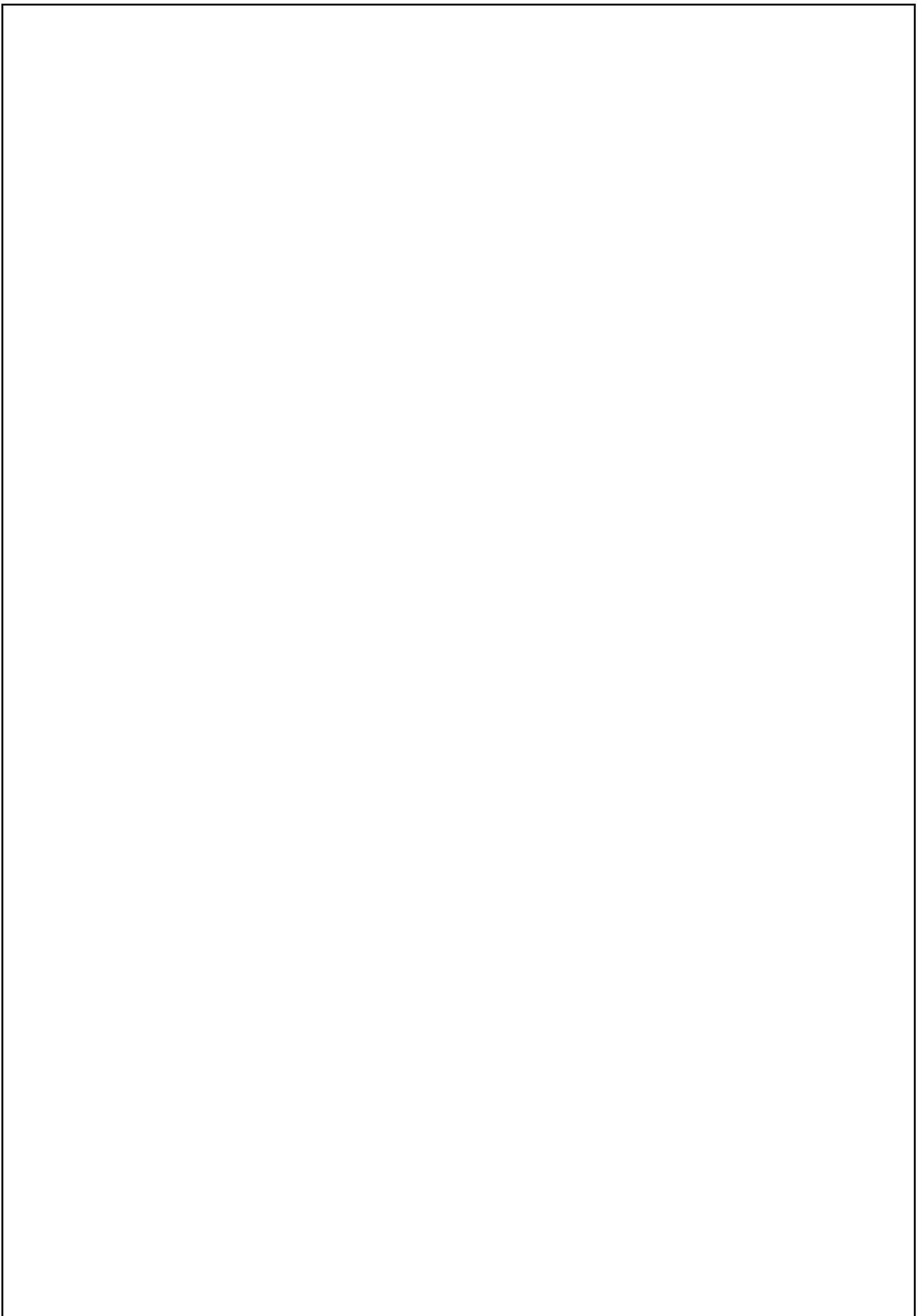
Una combinazione funzionale di prodotti hardware e software distribuiti localmente o geograficamente nell'ambito di una struttura aziendale.

ASSIRM:

È un'Associazione Italiana, apartitica e senza fini di lucro, tra Istituti di Ricerche di Mercato, Sondaggi di Opinione e Ricerca Sociale. Si prefigge di valorizzare la ricerca ed il servizio offerto con impegno quotidiano alla crescita civile ed economica del paese.

ESOMAR:

È un'Associazione Guida Internazionale per il Marketing e la Ricerca di Opinione. Essa si prefigge di rappresentare i massimi standards possibili in questo campo sia dal punto di vista professionale che da quello tecnico.



4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE DI SWG.

4.0 - *Presentazione di SWG.*

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza con cura artigianale da oltre 30 anni ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

Lo sguardo al futuro e le potenzialità delle nuove tecnologie da applicare alla ricerca sono state fin dall'inizio i tratti distintivi della società.

SWG opera in settori diversificati: dall'agroalimentare ai servizi, dai distretti economici alle filiere, dal mondo dei media a quello della finanza, dalle associazioni alle istituzioni. I principali clienti sono: imprese, media, multiutilities, comuni, province, regioni, ministeri, associazioni di categoria, fondazioni, enti no profit, partiti e università. SWG è membro di ASSIRM ed ESOMAR. Le attività e i processi aziendali sono certificati UNI EN ISO 9001:2015.

Dalla sua nascita ad oggi SWG ha conosciuto alcune sostanziali fasi di sviluppo e ciascuna di esse è corrisposta a diverse accelerazioni sotto il profilo tecnologico. L'introduzione in Italia della tecnica d'intervista telefonica e CAWI e lo sviluppo di una Community, che oggi vanta oltre sessantamila persone, costituiscono alcune tappe di una storia di successo.

Nel 2011, dopo trent'anni, gli azionisti storici di SWG decidono di rafforzare patrimonialmente la società e deliberano un aumento di capitale riservato a Mowgli S.r.l. e a Friulia, finanziaria del Friuli-Venezia Giulia, che affianca i soci di Mowgli, Adrio de Carolis e Cristina Salami nel nuovo progetto di crescita e sviluppo. I principali soci fondatori rimangono in azienda e continuano a collaborare nell'ambito loro più congeniale: quello della ricerca.

Ragione sociale:	SWG S.p.A.
Anno di costituzione:	1981
Capitale sociale:	euro 500.000,00 i.v.
Sede legale e principale:	34123 TRIESTE – Via San Giorgio 1
Telefono:	040.362525
Telefax:	040.635050
e-mail/PEC:	info@swg.it – info@pec.swg.it
sito internet	www.swg.it
Sede di Milano:	20144 MILANO – Via Gaspare
Bugatti 7/A	
Telefono:	02 – 43911666 o 43911320
Telefax:	040 – 635050
Sede di Roma:	00186 ROMA – Piazza di Pietra 26
Telefono:	06 – 42112
Telefax:	06 - 86206754

Associazioni settoriali di appartenenza: Membro di ASSIRM ed ESOMAR, associata a CONFINDUSTRIA.
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Mowgli S.r.l. - c. f. 07378400969

4.1 *Comprensione dell'organizzazione e del suo contesto*

SWG è impegnata a determinare correntemente i fattori di contesto esterni ed interni, che siano tali da influenzare la propria capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema Qualità e che siano quindi rilevanti per il suo posizionamento strategico sul mercato. Tale determinazione avviene correntemente in occasione delle sedute del proprio Consiglio di Amministrazione. Le decisioni fondamentali sono verbalizzate. Annualmente, dopo la pubblicazione del bilancio aziendale,

viene prodotto un documento riassuntivo dei risultati dell'anno precedente e programmatico per i risultati dell'anno appena iniziato (Budget). Tale documento viene divulgato a tutti i dipendenti e collaboratori nel corso di un'apposita riunione plenaria.

Inoltre, con cadenza triennale, il Consiglio di Amministrazione redige un documento strategico (Piano Strategico) nel quale, anche sulla base dei report annuali elaborati dalle associazioni di categoria nazionali ed internazionali a cui SWG aderisce (ASSIRM e ESOMAR), analizza in contesto del mercato di riferimento e con il quale si fissano gli obiettivi e si indicano i mezzi, gli strumenti e le azioni per raggiungerli in una prospettiva di medio periodo. Tale documento è oggetto a eventuali revisioni per adeguarlo ai mutamenti interni ed esterni.

Elementi fondamentali per la definizione del contesto in cui SWG opera sono gli statement di Vision e Mission, che sono formulati dal C.d.A. e rivisti all'occorrenza onde adattarli ai mutamenti di contesto eventualmente avvenuti. Sono qui pubblicate le versioni correnti:

4.1.1 VISION

SWG intende rappresentare l'eccellenza italiana nel settore delle Ricerche di Mercato e della consulenza basata sui dati, unendo tradizione ed innovazione, in una realtà in costante trasformazione.

Il problema di fondo, per cogliere i mutamenti, non è sapere qual è la risposta giusta, ma individuare qual è la domanda giusta e quali sono gli strumenti più idonei per porla.

In funzione di ciò, SWG ha già sviluppato, e continuerà a sviluppare, un approccio integrato che valorizza la raccolta, l'analisi e l'interpretazione di dati provenienti da fonti diverse e che filtra e comprende gli open data e la grande mole di informazioni presenti in Rete, nelle imprese e nella PA e nell'"intelligenza della folla". Il vero tema sarà legato alle modalità in cui uomini e imprese riusciranno a sciogliersi dal viluppo e dalla ridondanza informativa, a distinguere ciò che conta e ciò che è superfluo. A trovare il ranking adeguato e infine a tradurre i numeri in parole e successivamente in soluzioni sostenibili.

Si apre quindi un'enorme opportunità di crescita per gli istituti di ricerca a patto però che analisti e ricercatori evolvano nel loro modo di agire non limitandosi a garantire la scientificità delle metodologie, il loro rigore statistico, la qualità dei processi, l'etica nella professione, ma spingendosi anche nel campo dell'interpretazione. I fattori critici di successo saranno la possibilità di avvalersi di strumentazioni leggere, ma complete, la velocità che non pregiudichi la precisione, l'adattamento alla mutevolezza del reale e la coerenza al fine di dar senso ai percorsi che legano passato, presente e futuro.

4.1.2 MISSION

La Mission di SWG è quella di supportare i propri clienti, con un **approccio artigianale e di partnership**, nel prendere le proprie decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e la gestione dell'opinione delle "parti interessate" (siano essi consumatori, clienti, fornitori, dipendenti, soci, associati, utenti, iscritti, elettori, cittadini), alla luce delle dinamiche dell'opinione pubblica e degli scenari sociali, politici ed economici.

La cura e la qualità artigianale, la costante **innovazione** degli strumenti, dei processi e dei contenuti, **l'affidabilità** basata sull'esperienza, il **rigore metodologico**, il **controllo della filiera** produttiva e **l'etica professionale** di tutti i propri collaboratori, rappresentano la dimensione identitaria di SWG.

4.1.3 MATRICE CONTESTO/PROCESSI

Onde ottenere un quadro sinottico di come interagiscano i vari processi aziendali individuati (vedi par. 8.1.1.) con il contesto operativo, si può utilizzare una matrice, nella quale sono segnati gli incroci significativi:

MATRICE CONTESTO/PROCESSI	GESTIONE S.Q.							GESTIONE AZIENDALE				
	FUNZIONI E DIRETTIVA	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	GESTIONE DELL'E VERIFICHE E ISPE TTIVE	RIESAME DEL S.Q. DA PARTE DELLA DIREZIONE	RILEVAZIONI DELLA COSTUME SISF ACTION	ELABORAZIONE DEI DATI STATISTICI ED INDICATORI	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	DEFINIZIONE DELLA MISSIONE, DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI	GESTIONE DELL' AMMINISTRAZIONE	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	GESTIONE FORNITORI	GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI
Concorrenti attuali e potenziali												
Livello di innovazione attuale e prevista												
Attività e servizi offerti												
Governance, struttura organizzativa												
Risorse umane disponibili (cultura, competenze, valori)												
Stakeholders interni (amministratori, soci, dipendenti)												
Key drivers e trends significativi												
Situazione finanziaria												
Evoluzione tecnologica												
Concorrenti attuali e potenziali												
Situazione economica generale attuale e prevedibile												
Clima politico e sociale												
Situazione politica nazionale ed europea												
Normative applicabili e modifiche eventualmente previste												
Disponibilità e costi sul mercato di nuove risorse												
Situazione naturale e ambientale												

4.2 *Comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate*

Nel contesto dinamico del terzo millennio, ogni Organizzazione deve inesorabilmente confrontarsi con l'esigenza di definire chiaramente i propri intendimenti aziendali, nei confronti di tutte le "parti interessate" alla propria attività. Tali parti ("stakeholders") sono stati individuati da SWG come segue:

- Sé stessa come Azienda globalmente intesa
- Clienti
- Dipendenti e altri collaboratori
- Amministratori
- Soci
- Fornitori

- Comunità sociale

Per ognuno di tali stakeholder sono stati individuati i requisiti dal medesimo rappresentati, che siano rilevanti per il sistema Qualità aziendale. Per tali requisiti sono stati quindi determinati degli obiettivi da raggiungere, degli eventuali algoritmi di calcolo e dei target annuali. Tale processo, inserito nell'ambito del deployment della Politica per la Qualità, è descritto al par. 5.2 di questo DOA.

4.3 *Campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità*

Con riferimento al punto 4.3 della norma di riferimento per la certificazione, tenuto conto:

- di quanto individuato in relazione al contesto in cui la Società opera
- dei requisiti degli stakeholders,
- delle proprie capacità operative storiche ed attuali,

SWG ha individuato il seguente campo di applicazione del proprio Sistema di gestione per la Qualità:

Progettazione ed esecuzione di sondaggi di opinione e ricerche di mercato quantitative e qualitative

SWG ha individuato i seguenti punti della norma di riferimento per la certificazione del proprio SQ (UNI EN ISO 9001:2015) non applicabili alla propria organizzazione, per i motivi corrispondentemente elencati:

Requisito di norma escluso	Motivazione
7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Per le misurazioni di confidenza statistica non vengono usate apparecchiature ma soltanto

4.4 *Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi*

Il Sistema Qualità di SWG è stato concepito per soddisfare ai seguenti requisiti:

REQUISITO	RIFERIMENTI
Individuare e comprendere il contesto in cui l'azienda opera nonché le esigenze e le aspettative delle varie parti interessate all'attività aziendale;	<ul style="list-style-type: none"> • DOASWG par. 4.1
Individuare i rischi cui l'azienda è sottoposta, le eventuali correlate opportunità e le azioni da intraprendere per affrontare e minimizzare tali rischi, valorizzando le opportunità;	<ul style="list-style-type: none"> • DOASWG par. 6.1
Definire i processi aziendali rilevanti dal punto di vista della gestione della Qualità, la loro sequenza e le loro reciproche interazioni;	<ul style="list-style-type: none"> • DOASWG par. 8.1.1 • SCHEMI E DOCUMENTAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI
Per i processi definiti determinare: <ul style="list-style-type: none"> • i criteri da attuare per mantenere tali processi sotto controllo al fine di assicurare un'operatività aziendale efficiente ed efficace; • le risorse necessarie per il mantenimento di tali processi ed assicurarne la disponibilità; • le responsabilità e le autorità collegate a tali processi; 	<ul style="list-style-type: none"> • SCHEMI E DOCUMENTAZIONE DEI PROCESSI PRIMARI • MODULI ATTIVITA' • DOASWG par. 7.1
Valutare i processi definiti ed eventualmente modificarli affinché conseguano i risultati attesi.	<ul style="list-style-type: none"> • DOASWG par. 6.3

Tendere al miglioramento dei processi definiti e, in generale, del Sistema Qualità.

- DOASWG par. 10.1

Al fine di rendere il più agevole possibile la verifica del conseguimento dei sopraddetti requisiti, il DOA è strutturato in base ai 10 punti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

5. LEADERSHIP.

5.1 - IMPEGNO DELLA DIREZIONE AZIENDALE.

La Direzione aziendale di SWG è direttamente coinvolta nella gestione operativa della Società in quanto ha assunto, in capo ai suoi componenti, tutti i ruoli che comportano una responsabilità formale. È impegnata a svolgere, ad ogni livello dell'organizzazione e della gestione, un'accurata analisi dei rischi connessi con le proprie attività e delle eventuali opportunità connesse a tali rischi (si veda al proposito il cap. 6.1 del presente DOA). In particolare è direttamente attiva nel processo relativo all'acquisizione ed al mantenimento dei rapporti commerciali con i clienti. Tale diretto coinvolgimento rappresenta il mezzo principale per il continuo e puntuale monitoraggio sia del fatto che i bisogni e le attese dei clienti vengano correntemente soddisfatti sia dell'ottenimento della loro finale soddisfazione.

La Direzione aziendale utilizza inoltre, quale ausilio al raggiungimento degli scopi di cui sopra, adeguati metodi di controllo statistico che saranno descritti al cap. 8.2 di questo DOA.

La Direzione aziendale ha poi preso, tra gli altri e nei confronti delle varie parti interessate all'attività aziendale, i seguenti impegni:

- a rendere tutti i collaboratori partecipi della necessità per l'Azienda di assolvere agli obblighi legali e normativi vigenti nonché del fatto che i bisogni e le attese dei clienti debbano venir correntemente soddisfatti al fine dell'ottenimento della loro finale soddisfazione.
- a definire, tenendola aggiornata, ed a diffondere in Azienda una POLITICA PER LA QUALITA' nonché ad esplicitare correntemente tale politica in obiettivi aziendali da conseguire.
- a monitorare l'andamento del Sistema Qualità Aziendale verificandone periodicamente le performances.
- ad assicurare all'Azienda ogni necessaria risorsa per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

5.2 - POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA'.

L'azienda è chiamata a definire chiaramente i propri intendimenti nei confronti di tutte le "parti interessate" alla propria attività. Tali intendimenti, che sono strettamente correlati con gli statement di "Mission" e "Vision" aziendali, si estrinsecano in un documento denominato "Politica aziendale per la Qualità". Tale documento non deve e non può essere connotato staticamente ma occorre invece che esso sia correntemente adeguato ai mutamenti, sia interni che esterni, che l'Organizzazione subisce.

Il documento di Politica aziendale per la Qualità, così come il suo deployment in termini di obiettivi ed indicatori correlati, è quindi gestito dinamicamente nell'ambito del processo aziendale secondario PR01-1 DEFINIZIONE DELLA VISION, DELLA MISSION, DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI e nel correlato documento D01-1 - DEFINIZIONE e DEPLOYMENT DELLA POLITICA, descritto nella documentazione del S.Q. Tale documento viene correntemente aggiornato ed è reso disponibile per le parti interessate coinvolte tramite intranet aziendale e, a richiesta, ai soggetti esterni all'organizzazione (es. clienti, fornitori).

5.3 - RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA' IN SWG.

5.3.1 Organigrammi aziendali.

Le strutture organizzative di SWG sono schematicamente presentate negli organigrammi o funzionigrammi aziendali disponibili nella Documentazione del S.Q. Tali schemi rappresentano i rapporti di responsabilità ed autorità definiti in azienda.

5.3.2 Responsabilità aziendali.

I vari livelli di responsabilità in azienda sono correntemente individuati e definiti nell'ambito del documento della Qualità D01-2, denominato JOB DESCRIPTIONS.

Il Responsabile di ogni area aziendale deve:

- garantire e verificare la Qualità del processo gestito sotto la sua responsabilità
- gestire le non conformità
- promuovere il miglioramento.

Tutti all'interno di SWG sono comunque responsabili della Qualità del lavoro prodotto e del servizio fornito e pertanto devono contribuire in misura uguale al raggiungimento degli obiettivi di Qualità definiti dalla Direzione aziendale.

Il documento D01-2 individua in dettaglio i coordinatori delle varie fasi dei processi aziendali, i loro compiti e le loro prerogative. L'articolazione dei vari livelli di responsabilità nei processi aziendali è anche desumibile dai diagrammi di flusso descrittivi dei processi medesimi. La responsabilità definitiva per la conduzione aziendale è di pertinenza dei membri delegati nell'ambito del Consiglio di Amministrazione dell'azienda.

Tutti i collaboratori sono responsabili nell'ambito delle mansioni loro assegnate e sono espressamente chiamati a segnalare, nell'ambito di quanto previsto dalla documentazione del S.Q., ogni problema legato ai processi aziendali ed ai prodotti/servizi forniti. Il verificarsi, a qualsiasi livello operativo, di una qualche non conformità alle norme procedurali assunte a riferimento, darà luogo ad una comunicazione formale generata dal collaboratore rilevante il problema.

In caso di dubbio il collaboratore rilevante dovrà ricorrere alla funzione del Coordinatore della Qualità.

Tale registrazione verrà immediatamente distribuita e trattata secondo quanto previsto al cap. 10.2.2 del presente DOA. La responsabilità per la realizzazione ed il controllo delle azioni correttive correlate è attribuita quindi, di norma, alla funzione aziendale RESPONSABILE per il particolare prodotto/servizio nella particolare fase.

Il Board Qualità, anche per il solo tramite del Coordinatore della Qualità, è incaricato di promuovere, in accordo con gli altri responsabili aziendali, tutte le azioni da lui ritenute utili a prevenire il verificarsi di non conformità a tutti i livelli. Egli dispone inoltre dell'autorità, conferitagli dalla Direzione aziendale, di richiedere a qualsiasi collaboratore, indipendentemente dalla sua posizione gerarchica in azienda, lo svolgimento di particolari compiti, la messa a disposizione di risorse umane, la fornitura di dati e di quant'altro necessario o utile, a suo insindacabile giudizio, per una corretta gestione del sistema qualità.

Il Board Qualità risponde del suo operato direttamente al Consiglio di Amministrazione.

Per il caso di assenza o indisponibilità di un RESPONSABILE la sua competenza viene momentaneamente trasferita al livello gerarchico superiore o, in assenza, equivalente.

5.3.3 Board Qualità.

Il C.d.A. nomina, nel proprio ambito con il possibile apporto di un solo componente esterno, i componenti il Board Qualità. Tale nomina può anche essere svolta direttamente dagli A.D. nell'ambito dei poteri di ordinaria amministrazione di loro competenza.

Tale Board è ampiamente delegato dal C.d.A./A.D. ad operare in proprio nome in relazione alla gestione corrente del Sistema Qualità. Nei casi di particolare rilevanza e/o gravità le proprie decisioni saranno sottoposte a successiva ratifica del C.d.A./A.D.

È compito del Board di definire correntemente la Politica per la Qualità di SWG, conformemente agli obiettivi aziendali e alle necessità ed aspettative delle parti interessate. Tale Politica è oggetto di diffusione a tutto il personale ed ai collaboratori.

Il Board inoltre ha il compito di attuare il Sistema Qualità aziendale, nonché di sorvegliare sulla corretta attuazione dello stesso approvando tutti i documenti rilevanti per la sua gestione. Tale attività è normalmente delegata dal Board al Coordinatore della Qualità, che relaziona regolarmente al Board in merito al suo operato.

Il Board ha inoltre ha lo specifico compito di svolgere le attività periodiche di riesame del SQ da parte della Direzione aziendale.

5.3.4 Coordinatore della Qualità.

Il Coordinatore della Qualità (CQUAL) dà pratica attuazione al Sistema qualità aziendale. Egli è responsabile della conformità delle procedure alle disposizioni normative riguardanti il Sistema Qualità, nonché del sistematico recepimento e applicazione di qualsiasi disposizione normativa cogente relativa al prodotto/servizio fornito.

Il Coordinatore della Qualità riporta al Board Qualità ed ha la responsabilità e l'autorità per:

- gestire la documentazione del Sistema Qualità;
- predisporre e gestire i piani annuali di miglioramento approvati dal Board Qualità;
- gestire il sistema di raccolta dei dati e degli indicatori rilevanti per la Qualità;
- gestire gli audit interni della qualità (Verifiche Ispettive Interne), eseguendoli in prima persona o avvalendosi di collaboratori opportunamente addestrati;
- identificare e valutare i problemi qualitativi;
- avviare ed implementare azioni correttive e preventive e verificarne il completamento e l'efficacia;
- intervenire nel processo a garanzia del rispetto dei livelli di Qualità attesi e di quanto richiesto dalla legge;

Il Coordinatore della Qualità ha la diretta responsabilità della gestione delle procedure di supporto per la gestione del Sistema Qualità.

6. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'.

SWG attua la pianificazione della Qualità a tre livelli complementari:

- Il presente DOA, integrato dalla rappresentazione dei Processi aziendali, rappresenta il Piano generale della Qualità di SWG.
- Se lo ritiene utile, la Direzione aziendale definisce un Piano annuale di Miglioramento, nel quale vengono individuati gli obiettivi specifici, le risorse necessarie alla loro realizzazione, le responsabilità ed i tempi di attuazione.
- La pianificazione della qualità riferita alle specifiche attività aziendali viene svolta mediante gli strumenti previsti nella descrizione dei processi aziendali, alla quale si rimanda. La struttura prevista per la pianificazione sopra citata è tale da garantire la necessaria flessibilità per il caso di tutte le tipologie di commesse prevedibili. Qualora si presentasse il caso di acquisire una commessa di tipologia non compresa negli schemi di pianificazione previsti, SWG si impegna a definire per la circostanza un piano della qualità specifico, eventualmente integrando a tal fine la struttura informatica prevista e la modulistica da questa prodotta, con strutture e moduli definiti per l'occasione.

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.

Da circa sei anni, cioè dal momento in cui vi è stato un sostanziale cambiamento di management, in SWG è stata adottata una gestione basata sul “risk based thinking”. Tale visione aziendale era infatti connaturata, in base a precedenti esperienze imprenditoriali di successo, nell’azione gestionale dei nuovi amministratori. Tuttavia, non si è mai inteso adottare una vera e propria gestione dei rischi rigorosamente codificata, quale quella prevista, ad esempio dalla norma internazionale UNI ISO 31000:2010.

L’azienda ha deciso di implementare un complesso sistema di analisi e gestione dei rischi basato su

- i) frequenti riunioni del Consiglio di Amministrazione, nell’ambito delle quali gli Amministratori delegati, oppure anche altri amministratori o il Collegio Sindacale o il Revisore Legale della Società, hanno la possibilità di portare a conoscenza dell’intero consesso amministrativo le opportunità di business con le quali l’azienda può confrontarsi ed i correlati rischi aziendali, connessi con lo sviluppo delle dette opportunità,
- ii) un sistema di controllo di gestione in grado di monitorare giornalmente l’andamento aziendale, gli scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati, le performances delle figure chiave aziendali, gli adempimenti commerciali rilevanti e le relative scadenze (i.e. cruscotto gestionale, cruscotto gare, albo fornitori, indicatori di soddisfazione dei clienti),
- iii) un sistema di reporting patrimoniale, finanziario ed economico sviluppato su base mensile,
- iv) procedure ad hoc per monitorare l’andamento di commesse ad elevata complessità. Il tutto tenendo sempre ben presente il mutevole contesto, commerciale, politico, culturale, in cui l’azienda veniva a trovarsi. Un’ampia discussione, tendenzialmente con lo scopo di raggiungere l’unanimità dei consensi, ha portato, negli ultimi anni, ad una condivisione delle azioni di management.

Sempre nell’ambito delle riunioni del C.d.A. sono state poi sviluppate le valutazioni a posteriori sull’efficacia delle azioni svolte, sull’effettivo concretizzarsi delle previste opportunità e sull’eventuale manifestarsi dei rischi ipotizzati.

Per svolgere l’analisi dei rischi e delle opportunità al più alto livello, l’azienda intende mantenere, anche nel futuro ed a mente dei requisiti della nuova norma di riferimento per la certificazione del proprio Sistema Qualità, gli stessi metodi adottati negli ultimi anni, ripromettendosi di curare particolarmente la verbalizzazione delle decisioni prese in ambito di C.d.A. Tuttavia, ha introdotto, in via sperimentale, anche uno specifico sistema di analisi dei rischi aziendali legati ai singoli processi, basato sulle seguenti fasi:

- Individuazione dei rischi potenziali connessi ad ogni singolo processo aziendale
- Classificazione del rischio in base ad una matrice di risk assessment
- Rilevazione del fatto che il rischio si sia già verificato nel passato e dell’azione a suo tempo svolta per neutralizzarlo o mitigarlo
- Definizione di azioni di mitigazione del rischio da attuare in futuro
- Individuazione di un responsabile per dette azione
- Determinazione del “Rischio netto residuo” stimato.

Quanto sopra nell’ambito del documento aziendale D00-2-2 - SCHEMA GENERALE PROCESSI E MOD.ATTIVITA’ e RISCHI COLLEGATI.

Un riassuntivo riscontro della suddetta gestione dei rischi, relativamente alla gestione generale, è stato poi riportato anche nell’ambito del mod. D01-1 - definizione VISION - MISSION – POLITICA. L’analisi dei rischi aziendali sviluppata nel dettaglio delle singole attività previste nell’ambito dei vari processi aziendali può essere invece riportata, quando ritenuto utile e significativo, anche nell’ambito dei Moduli Attività coinvolti, alla voce “criticità”.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.

L'Organizzazione opera come segue:

- definizione degli statements di Vision, Mission e Politica e dei correlati "Intendimenti"
- deployment degli intendimenti giudicati rilevanti, in termini di:
 - OBIETTIVI in relazione agli intendimenti
 - FATTORI CHIAVE per il raggiungimento degli obiettivi
 - STRUMENTI da utilizzare
 - AZIONE SVOLTA O DA SVOLGERE
 - SISTEMA di MONITORAGGIO
 - DEFINIZIONE INDICATORI
 - SPECIFICHE per gli indicatori in un determinato periodo.

Tale processo di revisione e definizione avviene ogniqualvolta ritenuto utile dalla Direzione e comunque almeno una volta all'anno, in occasione del riesame formale del Sistema Qualità. Gli esiti della suddetta analisi sono gestiti nell'ambito del modulo attività MAD01-1 DEFINIZIONE e DEPLOYMENT DELLA POLITICA e riportati nel documento D01-01 - DEFINIZIONE e DEPLOYMENT DELLA POLITICA.

6.3 Pianificazione delle modifiche.

Il Board Qualità (si veda cap. 5.3.3) ha, in particolare, il compito di tenere sotto adeguato controllo le modifiche inerenti e conseguenti ai mutamenti dell'attività aziendale, del contesto in cui essa opera, delle norme applicabili, etc.

Tale attività si svolge con particolare attenzione in sede di riesame annuale del Sistema Qualità aziendale e comporta l'attivazione di azioni correttive, eventualmente anche non formalizzate, tese ad adeguare, nel più breve tempo possibile, il Sistema Qualità ai mutamenti avvenuti.

7. SUPPORTO.

7.1 - RISORSE.

Il Board Qualità si adopera correntemente per l'individuazione ed il reperimento delle risorse richieste al fine permettere un'attuazione corretta, aggiornata ed efficiente del Sistema Qualità aziendale, nonché al fine di accrescere la soddisfazione delle parti interessate.

7.1.1 Generalità.

L'esigenza di risorse umane, materiali e finanziarie da mettere a disposizione per quanto sopra ed in generale per lo sviluppo delle attività aziendali viene definita, di norma annualmente in sede di pianificazione generale, in accordo anche con quanto eventualmente previsto in sede di definizione del Piano annuale di Miglioramento. Tale definizione viene effettuata tenendo conto dei risultati periodici del riesame del Sistema Qualità in termini di esigenze di risorse registrate nei verbali di tali riesami.

Le risorse correntemente utilizzate da SWG sono rilevabili da:

risorse umane: libro matricola, schede dipendenti, schede collaboratori
risorse materiali: libro dei cespiti aziendali

risorse finanziarie: piano finanziario annuale, bilanci

7.1.2 Persone.

Gli A.D. di SWG monitorizzano costantemente le esigenze di approvvigionamento di risorse umane in relazione al mantenimento delle attività esistenti ed allo sviluppo di quelle nuove, anche in relazione alle eventuali dimissioni di collaboratori in forza. In relazione a quanto sopra vengono correntemente impiegati, in stage o in contratto a termine finalizzato, nuovi collaboratori junior, i migliori dei quali possono successivamente entrare a far parte in modo stabile delle risorse umane professionali a disposizione dell'azienda. Dopo l'inserimento stabile in organico, il personale che proviene da tale percorso viene sempre affiancato ad un collaboratore "esperto" che ne verifica l'attività, ovviamente tenendo in considerazione la mansione per la quale avviene l'inserimento in forma stabile.

In particolare, per quanto riguarda l'area "Ricerche", ai nuovi collaboratori viene assegnata la qualifica di "Assistente Ricercatore" sotto la diretta supervisione di un Direttore di Ricerca.

Il percorso di crescita di ciascun nuovo collaboratore è comunque sempre personalizzato e valutato in base alle effettive capacità sviluppate, con un graduale aumento delle responsabilità e dell'autonomia. In coerenza con la mission aziendale, non si ritiene opportuno formalizzare un percorso formativo predefinito, che risulterebbe in contrasto con la cura e la qualità artigianale con la quale SWG si propone alla propria clientela. In ogni caso le evidenze del percorso formativo dei nuovi collaboratori dell'area ricerche sono verificabili indirettamente attraverso i time sheet che ciascun collaboratore compila settimanalmente.

SWG cura particolarmente i fabbisogni di addestramento del personale che influenza direttamente la Qualità dei propri processi primari. SWG ritiene infatti che nei prodotti/servizi professionali del tipo di quelli da essa offerti la qualità finale dei risultati forniti al cliente dipenda in modo sostanziale dalla professionalità delle figure coinvolte. Le attività di addestramento di SWG possono essere svolte all'interno dell'azienda, presso l'ASSIRM o presso altri enti esterni qualificati.

La qualificazione del personale, a tutti i livelli, è basata su un'adeguata combinazione di istruzione, addestramento ed esperienza: in questa prospettiva SWG assicura una costante attività di formazione *on-the-job* da parte dei responsabili di funzione ai loro colleghi e collaboratori, organizza corsi interni di aggiornamento e promuove la partecipazione del personale a corsi di addestramento e seminari su temi specifici. Il gruppo dei ricercatori più esperti (DR) svolge un ruolo fondamentale nell'assistere gli altri ricercatori incaricati nello svolgimento delle singole fasi del processo di ricerca.

Annualmente SWG formula le linee guida in base alle quali sviluppare le attività di formazione previste per l'anno. Tale attività viene poi costantemente monitorata in corso d'anno.

In sede di riesame della Direzione, infine, vengono valutati gli impatti della formazione sulle competenze del personale e le relative ricadute organizzative.

Un'enfasi particolare è data all'addestramento e alla formazione dei nuovi assunti ed alla sensibilizzazione di costoro verso le modalità di applicazione della norma UNI EN ISO 9001 correntemente applicata e delle procedure del Sistema Qualità.

Il complesso delle attività coinvolte nell'ambito della gestione delle risorse umane è descritto nell'ambito del processo aziendale PR01-3 – Formazione e Addestramento, suoi sottoprocessi e Moduli attività ivi utilizzati.

Nell'ambito dell'organizzazione di SWG sono individuate un certo numero di funzioni aziendali facenti capo a corrispondenti figure professionali. Tale individuazione è esplicitata nel documento della Qualità M22-02, denominato JOB DESCRIPTIONS e linkabile da ogni modulo attività.

7.1.3 Infrastruttura.

7.1.3.1 Spazi lavorativi ed attrezzature connesse.

SWG utilizza per lo svolgimento della propria attività uffici dotati degli spazi operativi e delle infrastrutture necessarie per ospitare adeguatamente il personale operativo. Tale dotazione è soggetta a continuo adeguamento a seguito delle mutate esigenze aziendali.

Le evidenze di quanto sopra risultano dai verbali delle riunioni del C.d.A.

7.1.3.2 Risorse informative.

SWG utilizza nell'ambito della propria struttura organizzativa un Sistema Informatico destinato a fungere da sostanziale supporto per la gestione delle operazioni aziendali rilevanti al fine del conseguimento della Qualità richiesta.

La gestione del Sistema Informatico, per ogni aspetto coinvolto (hardware, software di sistema, software applicativo, connettività, linee, etc.) è gestita da SWG in forma autonoma, usufruendo delle forniture normalmente disponibili sul mercato.

SWG utilizza vari pacchetti di produttività individuale per la gestione comune del lavoro di segreteria, per il lavoro generale di back office non proceduralizzato, nonché per la gestione della documentazione del Sistema Qualità. Il lavoro specifico inerente alcuni processi aziendali primari viene invece gestito con software proprietario dedicato, ma anche con l'appoggio ad altre strutture informatiche condivise e non proceduralizzate (fogli EXCEL, WIKI, etc.).

7.1.3.3 Servizi di supporto.

A supporto esterno della propria attività SWG utilizza apporti di consulenza o certificazione nei campi:

- contabile e fiscale
- assicurativo
- della Sicurezza
- della Qualità

Queste attività sono gestite in outsourcing. L'argomento è trattato in dettaglio nell'ambito dei processi aziendali PR01-4 - GESTIONE FORNITORI e PRD02-4-20 - GESTIONE OUTSOURCERS PER LE RICERCHE.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi.

Il C.d.A. di SWG è conscio dell'importanza che riveste la salubrità e l'ergonomia degli ambienti di lavoro sul rendimento, anche intellettuale, dei collaboratori. Tale aspetto viene pertanto particolarmente curato nell'ambito delle attività di direzione aziendale.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.

7.1.5.1 Generalità.

Nell'ambito dei processi produttivi primari gestiti da SWG (Ricerche e sondaggi) il monitoraggio e la misurazione della composizione dei campioni utilizzati dal fieldwork sono dei mezzi utilizzati per verificare la conformità dei report di ricerca prodotti ai requisiti propri del committente.

Tale monitoraggio e misurazione comporta, per ogni rilevazione effettuata su campioni statistici, la definizione di un “margine di errore” da attribuire alla rilevazione stessa. La definizione ed il calcolo di tale margine, anche detto “livello di confidenza statistica” è effettuata dai ricercatori senior (DR) utilizzando le appropriate tecniche statistiche. Per un riassunto di tali tecniche si veda il modulo attività MAD02-3-6 - STESURA PROGETTO E LETTERA DI OFFERTA COMMERCIALE – VERIFICA – FIRMA – PRESENTAZIONE ed il documento D02-1 – Determinazione del livello di affidabilità statistica dei risultati di ricerche e sondaggi.

7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni.

Il punto 7.1.5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2015 prevede la necessità di tenere sotto controllo, tarare e mantenere le apparecchiature usate per le misurazioni, al fine di fornire fiducia circa la validità dei risultati delle misure effettuate per dimostrare la conformità del prodotto a requisiti specificati.

Dal momento che, per le misurazioni di confidenza statistica, non vengono usate apparecchiature ma soltanto metodi, SWG ritiene che il suddetto punto della norma di riferimento non sia applicabile al proprio Sistema Qualità.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Il know-how di SWG rappresenta il patrimonio aziendale di maggior significato e valore.

Il management aziendale è correntemente impegnato a far sì che esso non si disperda e che anzi si incrementi viepiù. Onde raggiungere tale risultato sono stati attuati, nel tempo, i seguenti accorgimenti:

- Introduzione (dal 2008) di una documentazione del Sistema Qualità aziendale basata su diagrammi di flusso rappresentativi dei principali processi primari e secondari. Tale documentazione, disponibile su intranet aziendale, è disponibile per ogni collaboratore che può accedervi tramite browser. Essa permette di avere, in modo chiaro ed immediato, una visione generale dell’organizzazione aziendale e delle procedure utilizzate per lo sviluppo di tutte le attività.
- Introduzione (dal 2011) di un’area condivisa del sistema informativo aziendale, accessibile su intranet e tramite credenziali, destinata a contenere tutti i documenti utili per lo svolgimento delle varie attività. Tale area, che viene tenuta in continuo sviluppo, permette a tutti i collaboratori, ed in particolare a quelli impegnati nell’attività di ricerca, di avere sempre disponibile il know-how aziendale sviluppato alla data anche al fine di evitare l’inutile duplicazione di tecniche e strumenti, dovuta alla scarsa informazione di quanto già aziendalmente sviluppato.
- Introduzione (dal 1998) di un data base aziendale (fino al 2007 tramite un sistema relazionale basato su Oracle, dal 2008 tramite software WIKI, per l’archiviazione ed il retrieval di informazioni destrutturate), destinato all’archiviazione dei documenti principali relativi a tutte le ricerche svolte. Tali database sono interrogabili (rispettivamente in modo relazionale fino al 2007 ed in modalità libera dal 2008) onde recuperare la documentazione relativa a tutte le ricerche svolte. Dal 2018, è entrato in vigore il nuovo sistema documentale di SWG (Docu SWG), che oltre ad essere più semplice e potente rispetta anche le nuove normative in tema di dati personali. Dal 2020, infine, il Docu SWG è utilizzato anche per la verifica e l’autorizzazione delle fatture passive.

7.2 Competenza

I collaboratori di SWG coinvolti nei processi aziendali primari sono tutti dotati di un elevato livello di professionalità. Tale requisito risulta indispensabile il fine di potersi interfacciare adeguatamente con una committenza che palesa un livello culturale altrettanto elevato. La materia oggetto dell’attività principale (ricerche di mercato e sondaggi di opinione) richiede poi una preparazione teorica adeguata onde poter essere sviluppata.

Un livello formativo adeguato di livello accademico (scienze statistiche, matematica, scienze sociali o politiche, etc.) rappresenta quindi prerequisito di ogni nuovo candidato al conferimento di borse di studio, di incarichi a tempo determinato e quindi per l'assunzione.

Successivamente i collaboratori aggiungono alla loro preparazione di base tutte le esperienze maturate on the job nei vari settori economici e sociali ai quali si sono dedicati.

Tutte le informazioni relative alle esperienze e competenze maturate da ognuno nel tempo sono raccolte e rese disponibili nell'ambito dei curricula professionali gestiti in particolare, da parte dell'addetto specifico (AGARE), nell'ambito dell'Ufficio Gare, dove tali informazioni sono correntemente richieste per l'inserimento nei capitolati d'appalto. Dette informazioni sono anche riassunte dal AGARE in un foglio excel di pronta consultazione.

Qualora emerga la circostanza che una determinata competenza, richiesta per l'acquisizione di una particolare commessa ovvero per la partecipazione ad una particolare gara, non sia disponibile in azienda, il Responsabile delle Ricerche, sentito eventualmente gli altri componenti il management aziendale, valuta:

- la possibilità e l'opportunità economica di far acquisire ad un collaboratore tale competenza,
- i mezzi per raggiungere il risultato,
- il collaboratore scelto per la funzione,
- la fattibilità in termini di tempistica, costi, benefici,
- i rischi connessi all'operazione,
- un eventuale piano di verifica delle competenze acquisite.

Nei casi più significativi la decisione viene presa in occasione di un C.d.A. e se ne redige verbale.

Esigenze di nuova formazione o nuovo addestramento possono evidenziarsi nel tempo anche indipendentemente dall'acquisizione di commesse che richiedano nuove competenze, particolarmente nel caso di sviluppo autonomo di nuove metodologie di ricerca.

La Direzione ritiene inoltre fondamentale lo sviluppo dei seguenti argomenti per assicurare la competenza ed il costante aggiornamento del personale che influenza la qualità:

- metodologie di ricerca (in funzione delle tipologie di ricerca, le competenze che si richiedono al personale interno sono relative alle discipline statistiche, alle scienze sociali, economiche e linguistiche);
- applicazioni tecnologiche;
- aggiornamenti sulle leggi che regolano il settore;
- gestione del Sistema Qualità.

Obiettivo ultimo della Direzione è poi quello di sviluppare la professionalità interna al fine di tendere al massimo autocontrollo da parte del personale.

Le modalità di gestione delle attività di formazione ed addestramento sono documentate nell'ambito del Processo secondario PR01-3 – FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO.

7.3 Consapevolezza

La Direzione ritiene che il raggiungimento ed il mantenimento della consapevolezza di tutti i collaboratori, in merito al significato e all'importanza delle mansioni svolte da ognuno, al fine di ottenere il risultato finale migliore possibile per il cliente e per le altre parti interessate, sia di fondamentale importanza.

Al fine di infondere e diffondere tale consapevolezza la Direzione svolge una continua opera di diffusione interna di informazioni riguardanti gli orientamenti aziendali strategici, la politica aziendale per la Qualità, gli obiettivi stabiliti ed i loro target, i target di acquisizione ordini e di fatturato, le innovazioni tecnologiche, l'acquisizione di nuove commesse significative,

glie eventi sociali rilevanti, etc... Tate diffusione avviene tramite riunioni aziendali plenarie, incontri bilaterali, invio di comunicati, etc....

Qualora dovessero emergere nei collaboratori delle carenze tali da far supporre un possibile non soddisfacimento dei requisiti richiesti dal Sistema Qualità, la Direzione è impegnata a promuovere incontri bilaterali di chiarimento e sensibilizzazione al fine di rimuovere ogni elemento di insoddisfazione.

7.4 Comunicazione

SWG attribuisce un alto valore ai processi di comunicazione aziendale, sia interna che esterna.

La comunicazione interna, fondata essenzialmente sull'utilizzo di una intranet aziendale a diffusione geografica, si avvale degli usuali strumenti software a disposizione nell'ambito della produttività individuale per il lavoro d'ufficio (Aree specifiche dei server aziendali, WIKI, vari sistemi di posta elettronica). I dati delle comunicazioni sono usualmente gestibili tramite i software di produttività individuale Microsoft o compatibili (Word, Excel, Powerpoint, Acrobat, vari browser, etc.)

La Direzione fa in modo che tutte le considerazioni effettuate e le deliberazioni assunte in tema di gestione del Sistema Qualità, ed in particolare quelle inerenti alla sua efficacia nel tempo, siano adeguatamente poste a conoscenza di tutti i collaboratori interessati.

La comunicazione esterna è affidata essenzialmente al sito internet aziendale, che viene mantenuto costantemente aggiornato ed informativo. Quando ritenuto utile viene anche utilizzato il metodo dei comunicati stampa.

7.5 Informazioni Documentate

7.5.1 Generalità

Il Sistema Qualità di SWG è descritto da un articolato sistema documentale.

Detto sistema documentale è consultabile online tramite un internet browser da parte dai collaboratori operanti in azienda e, parzialmente, anche da parte del pubblico esterno. Esso si compone di:

1. Organigrammi aziendali
2. Documento descrittivo dell'Organizzazione Aziendale (DOA)
3. Schemi dei Processi primari e Secondari e loro documentazione
4. Moduli attività
5. Documenti di contenuto normativo, sia cogente che privato.

Organigrammi aziendali

Rappresentano graficamente l'organizzazione gerarchica aziendale ed i correlati livelli di responsabilità.

DOA

È il presente documento, descrive l'organizzazione aziendale per la qualità e le attività aziendali in relazione al soddisfacimento dei requisiti previsti dalla norma di riferimento (ISO 9001:2015).

Schemi dei Processi, Secondari e Primari e loro documentazione

Delucidano graficamente lo sviluppo ed il funzionamento dei processi aziendali. Partendo da tale definizione grafica, che può svolgersi a più livelli di profondità, permettono di raggiungere i "Moduli Attività".

Moduli attività.

Contengono le descrizioni procedurali dei processi aziendali ed i riferimenti alle eventuali norme ASSIRM coinvolte, nonché (tramite link diretti) gli strumenti utili per la gestione dei processi. Possono anche linkare degli esempi di come la documentazione dei processi possa essere svolta.

Documenti di contenuto normativo, sia cogente che autoimposto.

Trattano i contenuti relativi a norme. Al momento della stesura di questo documento si tratta di

Norme di Qualità ASSIRM – 2015: DN00-1 - Prospetto di raccordo con i moduli del Sistema Qualità

Partendo dalle Norme ASSIRM classificate, il prospetto permette di raggiungere (tramite link diretti) i "Moduli Attività" nell'ambito dei quali i vari requisiti di norma sono trattati

DN01 – Gestione della Privacy e della Data Security - Documento programmatico sulla sicurezza (ex D.lgs 30/06/2003 n. 196)

Vengono trattati tutti gli argomenti connessi al suddetto decreto che siano di interesse per SWG. Viene gestito un Documento programmatico sulla sicurezza.

7.5.2 Creazione e Aggiornamento della documentazione del Sistema Qualità.

Il Processo aziendale PR00-6 – Gestione della Documentazione, con il correlato Modulo Attività MA00-6, definisce le modalità di gestione e controllo dei documenti facenti parte del Sistema Qualità.

Lo stato di aggiornamento della documentazione del Sistema Qualità di SWG nel suo complesso è rappresentato da un doppio indice:

- indice di versione;
- indice di release o revisione.

Un elemento della documentazione è sottoposto a nuova versione qualora ci siano cambiamenti nella norma di riferimento UNI EN ISO 9001 oppure altri cambiamenti sostanziali e comunque qualora l'indice di revisione superi il 9.

In caso di riedizione del documento, questo riporterà il nuovo indice di versione mentre l'indice di revisione riparte da "0".

La documentazione del Sistema Qualità è gestita con mezzi informatici nell'ambito del S.I. di SWG. Per questi documenti esiste pertanto un'unica copia correntemente valida che è da considerarsi CONTROLLATA e che è quella consultabile e stampabile, ma in nessun modo modificabile, dagli addetti tramite i terminali a disposizione negli uffici. Ogni copia cartacea disponibile NON è da considerarsi CONTROLLATA e il suo eventuale utilizzo ricade sotto la responsabilità dell'operatore che l'abbia effettuato. Una sola copia cartacea definita controllata può essere eventualmente emessa, per comodità di consultazione e motivo di vidimazione formale, in occasione delle visite ispettive dell'Ente di certificazione. Per maggiori dettagli, anche in merito alle funzionalità di approvazione, si veda il Modulo Attività MA00-6 – Gestione della documentazione.

Tutte le parti della documentazione nuove o modificate rispetto la release precedente sono distinguibili perché appaiono, a video e in stampa, in colore o formato diverso. Le versioni con le modifiche evidenziate possono essere messe a disposizione degli addetti in aree consultabili separatamente.

7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate.

Il Coordinatore della Qualità ha il compito di garantire che tutta l'organizzazione abbia la disponibilità dell'ultima versione della documentazione del Sistema Qualità. Tale disponibilità viene ottenuta mediante pubblicazione nell'ambito del sistema informatico di SWG. Tale documentazione è consultabile su intranet geografica da tutti i collaboratori tramite browser. Le informazioni pubblicate non sono modificabili.

Le informazioni documentate di origine esterna, necessarie per il funzionamento dei processi, sono incorporate per riproduzione nell'ambito dei Moduli attività interessati.

Alcuni documenti comportanti registrazioni inerenti la qualità nell'ambito del sistema di SWG sono prodotti su moduli predefiniti, su supporto elettronico. Tali moduli sono resi disponibili tramite un archivio condiviso detto Repository ed anche, eventualmente, mediante link diretti tramite i Moduli Attività.

Altri documenti di forma non predefinita possono venir prodotti nell'ambito dei processi aziendali sotto forma di documenti in qualsiasi formato diffuso (PDF, PWP, WORD, EXCEL, JPG, etc) nonché da copie di e-mail, lettere, etc.

Le informazioni documentate rilevanti al fine di fornire evidenza di come il Sistema Qualità sia stato applicato e dei risultati raggiunti sono tutte prodotte e conservate in formato elettronico nell'ambito del Sistema Informatico aziendale. I principali ambiti di produzione ed archiviazione di tali informazioni sono i seguenti:

- WIKI aziendale: si tratta di un data base destrutturato ad interrogazione libera dove sono archiviati i documenti principali attinenti ogni commessa.
- Archivi "work in progress" dei vari collaboratori: in questi archivi vengono gestiti ed archiviati tutti i documenti di dettaglio inerenti le varie commesse. Tali archivi sono storicizzati periodicamente a cura del Coordinatore Operations. I dati storicizzati sono comunque rintracciabili in caso di necessità.
- Archivi dei diversi Fieldwork (CATI, CAWI, Qualitativo, etc.)

Tutti i suddetti archivi sono accessibili, a vari livelli di visibilità in base alle credenziali di accesso di ogni collaboratore, su intranet aziendale geografica.

Per i dettagli operativi si vedano le descrizioni dei processi aziendali ove i vari documenti vengono utilizzati.

8. ATTIVITA' OPERATIVE.

8.1 Pianificazione e controllo operativi.

I processi che vengono svolti da SWG per la realizzazione del prodotto, e cioè i processi aziendali tramite i quali vengono svolte le ricerche di mercato e le attività a queste funzionali, sono stati oggetto di analisi e progettazione storica nel corso della vita della SWG S.p.A..

La progettazione di tali processi, ormai sedimentata, ha comportato nel tempo la definizione di precisi piani di svolgimento degli stessi. Tali piani sono stati una prima volta ben individuati e descritti nell'ambito della prima configurazione del Sistema Qualità aziendale di SWG (luglio 1998).

In occasione della rinnovata formulazione del Sistema Qualità di SWG, effettuata in novembre 2001, i processi primari per la realizzazione del prodotto sono stati ridefiniti e/o meglio precisati, in base alle caratteristiche organizzative aziendali in parte mutate.

In occasione del rinnovo totale della Documentazione effettuato nel 2008, sia i processi aziendali primari che quelli secondari ritenuti rilevanti per la gestione della Qualità sono stati ulteriormente ridefiniti e schematizzati nell'ambito di un sistema interrogabile online.

In occasione dell'adozione della versione 2015 della Norma di riferimento per la certificazione, i processi aziendali sono stati completamente riclassificati e rinominati, ulteriormente rimessi a punto ed aggiornati, sempre utilizzando il sistema interrogabile online già in uso.

Il piano generale della Qualità di SWG, integrante la pianificazione generale della realizzazione del prodotto, è quindi rappresentato dal sistema integrato di schemi, moduli, descrizioni e norme consultabile online dagli interessati abilitati a farlo. Nell'ambito di tale piano sono definiti i requisiti richiesti ai prodotti/servizi offerti, i criteri definiti affinché tali prodotti/servizi siano conformi a quanto aziendalemente richiesto, le risorse da impiegare per la loro realizzazione, le modalità da attuare affinché i processi aziendali siano e permangano sotto controllo. Laddove utile e richiesto sono anche definite nel piano le informazioni documentate da produrre, onde dimostrare la conformità dei prodotti/servizi offerti ai requisiti fissati ed offrire, alle parti terze ed all'azienda stessa, una comprova del fatto che i processi siano stati condotti come pianificato.

Il piano generale della Qualità di SWG è destinato ad essere correntemente modificato e integrato onde essere in grado di rappresentare adeguatamente la pianificazione corrente.

8.1.1 Individuazione dei processi aziendali.

I processi aziendali individuati sono i seguenti:

COD. MACRO PROCESSO	MACROPROCESSO	TIPO MACRO PROCESSO	COD. PROCESSO	PROCESSO	COD. PROCESSO DI DETTAGLIO	SOTTOPROCESSO/DESCRIZIONE	MODULO ATT.	MODULO ATT. DI DETTAGLIO
MPRO0	GESTIONE S.Q.	SECONDARIO	PRO0-0	FUNZIONE DIRETTIVA		NORME QUALITA' ASSIRM		

			PR00-7	GESTIONE DEI RISCHI				-	
			PR00-1	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	PRD00-1-1	ATTUAZIONE E VERIFICA EFFICACIA			
		PRD00-1-2			GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	MA00-1			
		PRD00-1-3			GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE				
			PR00-2	GESTIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	PRD00-2-1	GESTIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	MA00-2		
			PR00-3	RIESAME DEL S.Q. DA PARTE DELLA DIREZIONE			MA00-3		
			PR00-4	RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION			MA00-4		
			PR00-5	ELABORAZIONE DATI STATISTICI ED INDICATORI					
			PR00-6	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE			MA00-6		
MPRO 1	GESTIONE AZIENDALE	SECONDA RIO	PR01-1	DEFINIZIONE DELLA VISION, DELLA MISSION, DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI		DEFINIZIONE E DEPLOYMENT DELLA POLITICA			MAD01-1
			PR01-2	GESTIONE DELL'AMMINISTRAZIONE	PRD01-2-1	GESTIONE DELL'AMMINISTRAZIONE			MAD01-2
					PRD01-2-2	GESTIONE PAGHE E CONTRIBUTI			
					PRD01-2-3	GESTIONE INCASSI FATTURE ATTIVE			
					PRD01-2-4	GESTIONE PAGAMENTI FATTURE PASSIVE			
			PR01-3	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	PRD01-3-1	DEFINIZIONE ESIGENZE DI FORMAZIONE			MAD01-3-1
					PRD01-3-2	INSERIMENTO COLLABORATORI ADDESTRAMENTO "ON THE JOB" EROGAZIONE FORMAZ. INTERNA			MAD01-3-2

					PRD01-3-3	EROGAZIONE FORMAZ. ESTERNA		MAD01-3-3				
					PRD01-3-4	VERIFICA EFFICACIA FORMAZIONE		MAD01-3-4				
					PRD01-3-5	DOCUMENTAZIONE E ATTRIBUZIONE QUALIFICHE		MAD01-3-5				
			PR01-4	GESTIONE FORNITORI			CONTROLLO DELLE FORNITURE		MAD01-4			
			PR01-5	GESTIONE SISTEMA INFORMATICO	DEL	PRD01-5-1	GESTIONE DELLA DATA SECURITY		MAD01-5-1			
						PRD01-5-2	COLLAUDO E MAUNUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE		MAD01-5-2			
						PRD01-5-3	GESTIONE DELLA SICUREZZA INFORMATICA					
			PR01-6	CONTROLLO GESTIONE	DI		GESTIONE CRUSCOTTO		MAD01-6			
			MPRO 2	GESTIONE DELLE COMMESSE	PRIMARIO	PR02-1	MODELLO BUSINESS PROGETTAZIONE BASE	DI E DI		VERIFICA SODDISFACIMENTO REQUISITI	MA02-1	
									PRD02-1-1	INDIVIDUAZIONE NUOVE OPPORTUNITÀ COMMERCIALI E RELATIVI REQUISITI		MAD02-1-1
									PRD02-1-2	STESURA PROGETTO RICERCA		MAD02-1-2
									PRD02-1-3	RIESAME PROGETTO RICERCA		MAD02-1-3
PRD02-1-4	VERIFICA, PREVALIDAZIONE E APPROVAZIONE PROGETTO RICERCA								MAD02-1-4			
PRD02-1-5	VERIFICA ACCETTAZIONE PRODOTTO								MAD02-1-5			
PR02-2	GESTIONE MARKETING								PRD02-2-1	OFFERTA PER RICERCA RIPETITIVA		
PR02-3	GESTIONE PROGETTUALE COMMESSE	PRD02-3-1				DEFINIZIONE REQUISITI CLIENTE		MAD02-3-1				
		PRD02-3-2				PROGETTAZIONE DELLA COMMESSA		MAD02-3-2				
		PRD02-3-3				RICHIEDA E OTTENIMENTO PREVENTIVI RILEVAZIONE		MAD02-3-3				
		PRD02-3-4				DEFINIZIONE COSTO COMMESSA		MAD02-3-4				

					PRD02-3-5	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE		MAD02-3-5	
					PRD02-3-6	STESURA PROGETTO E OFFERTA COMMERCIALE		MAD02-3-6	
					PRD02-3-7	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELL'OFFERTA		MAD02-3-7	
					PRD02-3-8	COORDINAMENTO DELLA PROGETTAZIONE		MAD02-3-8	
					PRD02-3-9	ACQUISIZIONE ORDINE DA CLIENTE		MAD02-3-9	
					PRD02-3-10	OFFERTA ECONOMICA			
			PR02-4	GESTIONE TECNICA COMMESSA	PDR02-4-1	PIANIFICAZIONE E SVOLGIMENTO DELLE COMMESSE		MAD02-4-1	
					PDR02-4-2			MAD02-4-2	
					PDR02-4-3			MAD02-4-3	
					PDR02-4-4			MAD02-4-4	
					PDR02-4-5			MAD02-4-5	
					PDR02-4-6			MAD02-4-6	
						PRD02-4-8	GESTIONE QUESTIONARI		MAD02-4-8
						PRD02-4-9	DEFINIZIONE OPERATIVA FIELDWORK QUANT. INDIV. E MISTERY SHOPPING		MAD02-4-9
						PRD02-4-10	ESECUZIONE FIELDWORK QUANT. INDIV. E MISTERY SHOPPING		MAD02-4-10
						PRD02-4-11	ESECUZIONE FIELDWORK QUALITATIVO		MAD02-4-11

					PRD02-4-12	ANALISI RISULTANZE FIELD QUALITATIVO			
					PRD02-4-13	ANALISI, ELABORAZ, CONSUNTIV. DATI			MAD02-4-13
					PRD02-4-14	TRADUZIONE QUESTIONARI			MAD02-4-14
					PRD02-4-15	DEFINIZIONE OPERATIVA FIELDWORK			MAD02-4-15
					PRD02-4-16	ESECUZIONE FIELDWORK CAWI			MAD02-4-16
					PRD02-4-17	VERIFICA SVOLGIMENTO FIELDWORK			MAD02-4-17
					PRD02-4-18	DEFINIZIONE STRUMENTI DI RICERCA			MAD02-4-18
					PRD02-4-19	RILEVAZIONE CAWI			MAD02-4-19
					PRD02-4-20	GESTIONE OUTSOURCERS P. LE RICERCHE			MAD02-4-20
			PR02-5	GESTIONE GARE	PRD02-5-1	GESTIONE GARE – ATTIVITA' FUNZIONALI			
					PRD02-5-2	GESTIONE GARE - SCREENING			
					PRD02-5-3	GESTIONE GARE- PROGETTAZIONE			
					PRD02-5-4	GESTIONE GARE - PARTECIPAZIONE			

					PRD02-5-5	GESTIONE GARE - PRESENTAZIONE			
					PRD02-5-6	GESTIONE GARE - AGGIUDICAZIONE			

8.1.2 Schemi di flusso dei processi aziendali.

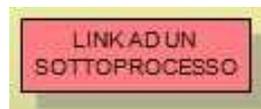
La gestione generale dell'azienda, con particolare riferimento ai processi primari, è rappresentata mediante DIAGRAMMI DI FLUSSO CONSULTABILI ONLINE dagli addetti abilitati. Tali diagrammi sono tra loro collegati a più livelli ed offrono una rappresentazione visiva immediata di come i processi ed i sottoprocessi aziendali si sviluppano e si concatenano.

8.1.3 Moduli attività.

Nell'ambito della rappresentazione dei processi aziendali sono utilizzate, tra le altre, le seguenti schematizzazioni:



Riquadro beige: attività auto esplicativa



Riquadro rosa: link ad un sottoprocesso



Riquadro arancio: link ad un'attività documentata.

Le attività documentate sono descritte nei documenti linkati dalle rappresentazioni dei Processi e possono a loro volta contenere link ad altri documenti, moduli da utilizzare, esempi, etc.

8.1.4 Documentazione normativa.

Sono documenti richiesti, ovvero resi opportuni, da norme cogenti in vigore (ad es. Privacy e data security). Sono definiti dalla sigla DN, seguita dal codice alfanumerico identificativo.

8.2 *Requisiti per i prodotti e i servizi.*

SWG è costantemente impegnata in una ricerca di marketing tesa ad individuare le necessità che i clienti, sia già acquisiti che potenziali, possano presentare, sia nel tempo presente che nell'immediato futuro, in termini di prodotto e servizio negli ambiti in cui essa opera.

Il processo è stato descritto in Documentazione del S.Q. nell'ambito del Processo PR02-2 – GESTIONE MARKETING.

8.2.1 Comunicazione con il cliente.

In considerazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi prestati, SWG mantiene un rapporto costante con i propri clienti, che sono nella maggioranza dei casi clienti continuativi.

Tale rapporto si estrinseca particolarmente mediante:

- visite o telefonate da parte dei DR
- invio di comunicazioni informative sull'attivazione di nuove offerte di prodotto e servizio
- dettagliata offerta commerciale, a seguito di specifica progettazione, per gran parte delle commesse prospect
- precisa formalizzazione delle commesse ricevute, e delle modifiche apportatevi
- gestione telefonica, via e-mail o personale dei rapporti contrattuali esistenti
- accurata gestione del prodotto di proprietà del cliente eventualmente oggetto di indagine
- accurata analisi di ogni segnalazione ricevuta in merito al prodotto/servizio fornito e conseguente soluzione, in interfaccia con il cliente, del problema manifestatosi
- gestione di metodi per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.

SWG opera principalmente mediante contatti diretti dei DR con i clienti stessi. Tali incontri sono tesi alla puntuale individuazione dei requisiti del cliente, siano essi esplicitati oppure impliciti.

Qualora il cliente dimostri interesse per il prodotto/servizio svolto da SWG, il DR coinvolto svolge la progettazione della ricerca richiesta.

Lo svolgimento di tale attività di progettazione, che sarà descritta al § 8.3 di questo DOA, presuppone che i requisiti del cliente per il prodotto (la ricerca) siano profondamente compresi.

I dettagli operativi di quanto sopra sono riportati nell'ambito dello schema PR02-3 - GESTIONE PROGETTUALE RICERCA.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.

Al momento della presentazione di un progetto di ricerca, corredato da una corrispondente offerta economica, SWG ha già compiutamente riesaminato tutti i requisiti della ricerca, valutando anche ogni possibile criticità eventualmente correlata al suo svolgimento in termini di metodologie applicabili e risorse disponibili. Infatti, tale riesame si è svolto in uno con i riesami e la successiva verifica della progettazione della ricerca (vedi § 8.3).

Da ciò consegue il fatto che il contratto tra SWG ed il Cliente, già unilateralmente "firmato" dall'Istituto, si stipula mediante l'accettazione da parte del cliente.

Nei pochi casi in cui non è richiesta una progettazione, può accadere che un ordine giunga direttamente a SWG da un cliente.

In questi casi, dopo aver acquisito l'ordine e prima di emettere una lettera di conferma d'ordine stipulando così il contratto, SWG procede ad un RIESAME di tutta la documentazione inerente la pratica onde verificare:

- che i requisiti del prodotto da fornire e del servizio correlato siano chiaramente definiti;
- che nella conferma d'ordine tali requisiti siano chiaramente riportati, eventualmente anche con riferimento alla richiesta scritta del cliente o all'offerta da questo accettata;
- che non vi siano scostamenti tra ordine ricevuto da Cliente, eventuali precedenti offerte e Conferma d'ordine emessi
- che SWG disponga effettivamente delle risorse e delle competenze necessarie per assolvere al contratto nei tempi previsti;

La documentazione dell'avvenuto riesame di cui sopra è fornita, per gli aspetti tecnico metodologici, dalla firma del DR responsabile della commessa in calce al documento progetto, per l'aspetto di impegno legale dell'azienda dalla firma del Responsabile delle Ricerche in calce alla lettera d'ordine (mod. CO1.2).

8.2.4 Modifiche ai requisiti relativi ai prodotti e servizi.

Qualora intervenga una necessità di modifica ai termini del contratto quale inteso ai precedenti paragrafi è prevista la riattivazione delle procedure previste per l'erogazione iniziale dei prodotti/servizi, con conseguente riattivazione di tutte le fasi previste di progettazione e di conseguente riesame.

Il processo relativo a quanto sopra è descritto nell'ambito dello schema PR02-3 - GESTIONE PROGETTUALE RICERCA.

8.3 *Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi.*

8.3.1 **Generalità.**

L'attività di progettazione e sviluppo svolta da SWG può suddividersi in due processi fondamentali:

- PR02-1 - MODELLO DI BUSINESS E PROGETTAZIONE DI BASE
- PR02-3 - GESTIONE PROGETTUALE COMMESSE

Nel primo caso viene progettata una tipologia di ricerca da applicare successivamente, con i dovuti adattamenti e le necessarie personalizzazioni, per lo sviluppo di una particolare indagine commissionata da uno specifico cliente.

Nel secondo caso un problema o un'esigenza specifica di un particolare committente viene esaminata, e viene progettata una specifica ricerca per dare risposta alla suddetta esigenza.

Entrambi i casi sopra descritti sono esplicitati nella Documentazione del S.Q.

8.3.2 **Pianificazione della progettazione e sviluppo.**

Lo schema di Processo PR02-3 - GESTIONE PROGETTUALE COMMESSE ha l'obiettivo di:

- pianificare le attività di progettazione al fine di definire in modo chiaro le responsabilità, le funzioni coinvolte e le tempistiche di ogni attività
- individuare in modo esaustivo i requisiti di base della progettazione a partire dal problema del cliente
- sviluppare in modo coerente il progetto, documentandone i risultati e procedendo ai necessari riesami e verifiche
- verificare che il progetto finale soddisfi i requisiti di base
- definire le modalità di gestione delle modifiche al progetto.

Tale schema costituisce il piano per la definizione e l'attuazione di ogni progetto di ricerca.

Il processo di progettazione specifica è fortemente interconnesso con le attività di offerta commerciale (vedi il § 8.2 di questo DOA) ed è avviato quando il cliente richiede espressamente la definizione di un progetto di ricerca; quando infatti il cliente è in grado di fornire le specifiche tecniche di progetto e richiede a SWG la mera quantificazione del prezzo si applicano solo le attività rilevanti del processo di OFFERTA ECONOMICA (PRD02-3-10). L'ATTIVITÀ di progettazione viene assegnata esclusivamente a personale in possesso della qualifica di ricercatore senior. Il ricercatore responsabile della progettazione e della successiva esecuzione di una ricerca è denominato Direttore della Ricerca.

8.3.3 **Input alla progettazione e sviluppo.**

Sulla base delle informazioni ottenute dal briefing con il cliente, il Direttore della Ricerca definisce:

- i requisiti richiesti dal cliente
- gli altri requisiti impliciti
- i requisiti cogenti applicabili
- i requisiti imposti dall'Associazione di categoria ASSIRM
- i livelli di confidenza statistica richiesti, ed ottenibili, per i risultati
- i riferimenti ad eventuali precedenti ricerche svolte in ambienti similari

Gli elementi di cui sopra sono documentati dal Direttore della Ricerca nel DOCUMENTO PROGETTO di ricerca. Il riesame dei requisiti in input è svolto nell'ambito del riesame della progettazione.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo.

8.3.4.1 Riesame della progettazione.

Prima di stendere il DOCUMENTO PROGETTO di ricerca il Direttore di Ricerca si relaziona con i responsabili dei settori aziendali coinvolti nella ricerca, al fine di riesaminare la fattibilità generale della ricerca, soprattutto in termini di risorse e correlati tempi e costi. In questa fase vengono anche ulteriormente poste in evidenza le possibili criticità della ricerca e gli eventuali criteri di controllo e di accettazione connessi ad ogni criticità individuata.

Il Direttore della Ricerca riesamina inoltre in modo formale il progetto prima della stesura definitiva per verificare:

- coerenza con il briefing del cliente
- coerenza delle scelte metodologiche
- correttezza dei tempi
- adeguatezza delle risorse
- rispetto di eventuali disposizioni di legge.

Di tale riesame viene fornita evidenza documentata.

8.3.4.2 Verifica della progettazione.

Il DOCUMENTO PROGETTO, prima di essere presentato al cliente corredato, di norma, dalla lettera di offerta economica relativa, viene sottoposto da parte del Responsabile delle Ricerche a verifica in relazione a:

- rispetto dei requisiti definiti
- rispetto delle scelte metodologiche
- adeguatezza dei tempi di esecuzione stabiliti
- adeguatezza delle risorse da impiegare
- rispetto di eventuali disposizioni di leggi pertinenti.
- Valutazione di eventuali altri requisiti del cliente emersi in corso di progettazione.

Qualora le circostanze lo richiedano, superata la fase di verifica ed onde raggiungere un'adeguata certezza sull'adeguatezza delle metodologie proposte, il RR effettua ancora un riscontro, basato sulla propria esperienza e coinvolgendo, qualora ritenga di dover acquisire una maggiore confidenza in materia, qualsiasi altra figura professionale interna o esterna a SWG, tra il progetto in esame ed analoghi progetti già sviluppati in passato.

L'evidenza documentata della verifica della progettazione viene fornita dall'apposizione della firma del Responsabile delle Ricerche sulla lettera di offerta relativa.

8.3.4.3 Validazione della progettazione.

La validazione di ogni progetto di ricerca viene assicurata mediante la condivisione delle specifiche tecniche del progetto stesso con il cliente secondo le seguenti modalità:

- approvazione e convalida del progetto di ricerca da parte del cliente (si veda il PROCESSO PR02-3);
- approvazione del questionario di rilevazione da parte del cliente (si veda il PROCESSO DI DETTAGLIO PRD02-4-8);

- discussione dei risultati con il cliente e raccolta delle sue valutazioni per definire eventuali integrazioni da inserire nella relazione definitiva (si veda il PROCESSO DI DETTAGLIO PRD02-4-6).

Inoltre, nel caso in cui il progetto preveda modalità di rilevazione di tipo non ricorrente, il Direttore della Ricerca può definire con il cliente lo svolgimento di una *rilevazione pilota* (conduzione di interviste su un sotto-campione omogeneo con il campione da intervistare) al fine di testare metodologia e questionario. L'eventuale svolgimento di una tale rilevazione rappresenta validazione del progetto sottostante.

Per una trattazione esauriente di tutto quanto concerne il § 8.3 si rimanda allo schema di Processo PR02-3 - GESTIONE PROGETTUALE COMMESSE.

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo.

La progettazione si compie essenzialmente mediante la produzione del DOCUMENTO PROGETTO di ricerca. In tale documento il Direttore della Ricerca definisce:

- il problema da affrontare e gli obiettivi da raggiungere con la ricerca
- i criteri metodologici per la realizzazione della ricerca
- le caratteristiche degli strumenti da utilizzare (questionari)
- la pianificazione e tempi richiesti per l'esecuzione della ricerca
- le risorse richieste per l'esecuzione della ricerca
- le possibili criticità
- i criteri di accettabilità dei risultati

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo.

Le modifiche ad ogni progetto di ricerca risultano sempre documentate. Esse vengono gestite secondo le modalità descritte nello schema di Processo PR02-3 - GESTIONE PROGETTUALE COMMESSE. Si veda anche il § 8.2.4 del presente DOA.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.

8.4.1 Generalità

SWG ha predisposto e mantiene operativi metodi documentati per tenere sotto controllo i processi di approvvigionamento di beni e servizi che hanno influenza sulla qualità dei processi aziendali e conseguentemente su quella dei prodotti/servizi forniti.

Si sono individuate le seguenti categorie di prodotti e servizi primariamente rilevanti per l'esecuzione dell'attività di SWG:

- servizi di fieldwork
- organizzazioni che offrono servizi di traduzione
- altri istituti di ricerca
- consulenti/società di consulenza
- centri di documentazione/banche dati

Altre forniture che possono avere una qualche influenza, anche se minore, sulla qualità del prodotto/servizio fornito da SWG sono:

- servizi di codifica
- servizi di data entry
- apparecchiature hardware
- software
- prodotti di telecomunicazione
- spedizionieri e trasportatori.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo.

8.4.2.1 Qualifica e valutazione dei fornitori.

Collaboratori esterni (persone fisiche non organizzate in azienda)

Si tratta delle seguenti categorie di collaboratori esterni:

- reperitori
- intervistatori qualitativi
- traduttori
- altri collaboratori esterni.

Tutti gli intervistatori qualitativi sono sottoposti a processo di selezione, sotto la responsabilità del COORDINATORE OPERATIONS. Tale processo prevede l'organizzazione di training specifico e l'esecuzione di prove sul campo in affiancamento o sotto il controllo di personale esperto incaricato dal COORDINATORE OPERATIONS.

Gli altri collaboratori esterni sono selezionati e qualificati dai responsabili aziendali interessati alla loro prestazione.

Fornitori di servizi direttamente incorporati nelle ricerche

La responsabilità della selezione e qualifica di tali fornitori tipicamente:

- organizzazioni che offrono servizi di traduzione
- altri istituti di ricerca
- consulenti/società di consulenza

è demandata al DR della ricerca, con l'apporto decisionale del COORDINATORE OPERATIONS, ove richiesto.

Fornitori di servizi generali, fieldwork, materiali, logistica, etc.

La responsabilità della selezione e qualifica di tali fornitori, tipicamente:

- società di fieldwork
- fornitori di hardware e software
- fornitori di logistica, etc.

è demandata ai Responsabili di Area, che possono delegarla, di volta in volta o in via generale, ai Coordinatori di funzione.

I fornitori selezionati dell'area fieldwork, sia persone fisiche non organizzate in azienda che aziende, sono inseriti a cura del COORDINATORE OPERATION, che può delegare il compito ad un Tecnico Fieldwork, in un elenco di FORNITORI QUALIFICATI.

Almeno una volta all'anno, ma piuttosto in modo continuativo, il medesimo cura il riesame delle qualifiche dei fornitori, sulla base delle prestazioni offerte. Per il dettaglio si veda il processo PRD02-04-20 - GESTIONE OUTSOURCERS PER LE RICERCHE.

I fornitori di hardware e software, telecomunicazioni e trasporti sono separatamente gestiti, in modo specifico e diretto, dal COORDINATORE OPERATIONS. Per il dettaglio si veda il processo PR01-4 - GESTIONE dei FORNITORI (NON RICERCHE).

8.4.2.2 Verifica dei prodotti approvvigionati.

Le verifiche sulle forniture professionali (Fieldwork, traduzioni, contributi da altri istituti di ricerca, consulenze) sono effettuate dopo il ricevimento dei risultati dal soggetto aziendale commissionante.

Eventuali non conformità rilevate in questa fase, oltre ad essere registrate secondo le modalità previste dalle procedure operative, sono segnalate all'Amministrazione per l'invio di una lettera di reclamo.

SWG non attua, di norma, la prassi di verificare il prodotto o servizio fornito presso il fornitore. Per casi eccezionali in cui tale verifica sia opportuna e possibile, a giudizio del Responsabile dell'area aziendale interessata al prodotto o servizio, la circostanza viene menzionata nell'ordine al fornitore.

Qualora un contratto di fornitura di un servizio da parte di SWG preveda la verifica da parte del cliente del prodotto acquistato dal fornitore, lo stesso è messo nelle condizioni di esercitare il suo diritto contrattuale. In caso di interviste telefoniche o personali, ad esempio, il cliente ha diritto di assistere all'esecuzione delle medesime, condotte sia da personale interno a SWG che da operatori di field in rapporto di collaborazione esterna (fornitori). Tali attività possono svilupparsi nel rispetto delle norme di legge vigenti sia in tema di Privacy che di rapporti di lavoro.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni.

Gli incarichi ai collaboratori e gli incarichi ed ordini ai fornitori vengono dati per iscritto a firma del Responsabile interessato all'ordine.

Essi contengono tutte le informazioni atte ad individuare precisamente i requisiti e le caratteristiche richieste al prodotto/servizio nonché, laddove applicabile, i criteri applicabili per l'approvazione della fornitura.

Generalmente devono essere indicati:

- Precisa descrizione del bene o servizio ordinato
- Quantità e prezzi pattuiti
- Date di esecuzione e consegna
- Eventuali specifiche di esecuzione per i servizi comprese eventuali istruzioni per i collaudi, se richiesti
- Riferimento, se opportuno, alle norme di comportamento ASSIRM
- Riferimento ad altre norme, se opportuno

La lettera ordine viene emessa, controllata e firmata dal Responsabile interessato al prodotto o di un suo delegato.

Prima del definitivo invio al fornitore, gli ordini di importo rilevante vengono sottoposti ad approvazione da parte della Direzione.

Per la parte attinente le Ricerche e, in generale, per quella che comporta un riflesso diretto sulla Qualità del prodotto fornito, le modalità di gestione delle attività di cui sopra sono riportate nello schema di Processo di dettaglio PRD02-4-20 - GESTIONE DEGLI OUTSOURCERS PER LE RICERCHE.

8.5 *Produzione ed erogazione dei servizi.*

8.5.1 **Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.**

Le modalità di gestione delle operazioni aziendali relative ai processi primari, insieme a quelle di erogazione dei servizi accessori, sono definite dagli schemi dei Processi aziendali, che individuano sia la tipologia dei prodotti e dei servizi che gli altri aspetti collegati all'esatta definizione dei responsabili coinvolti, delle modalità operative, comprese le istruzioni operative necessarie, e dei sistemi di interfaccia con i clienti.

Parimenti gli schemi dei Processi aziendali definiscono le modalità di monitoraggio e controllo dei processi stessi, ove applicabili, insieme a quelle definite per controllare lo stato di tali controlli rispetto ai processi.

8.5.1.1 **Monitoraggio e controllo dei processi.**

I processi aziendali primari si svolgono sotto costante controllo da parte dei responsabili aziendali coinvolti (vedi gli schemi di Processo dei Processi aziendali primari). Data la tipologia della produzione, che è specifica e non standardizzabile, si rende cioè possibile mantenere i vari processi produttivi SOTTO CONTROLLO mediante azione diretta sui medesimi, mentre risultano decisamente poco applicabili le tecniche statistiche basate sulla campionatura.

Tali controlli sono svolti da parte dei responsabili aziendali coinvolti, sono descritte nei relativi Moduli Attività e sono riassunte negli specchi seguenti.

8.5.1.2 **Controlli nella conduzione di ricerche quantitative.**

Tipo di controllo	Parametri e Responsabile del controllo	Evidenza dell'esito positivo dei controlli
1. <i>Elaborazione</i>	Verifica da parte del DR della correttezza dei risultati prodotti secondo quanto chiesto nel Piano di analisi	inserimento dei dati elaborati nel progress del ricercatore responsabile della specifica ricerca (DR)
2. <i>Controllo finale dei risultati</i>	L'analisi dei dati, la preparazione del rapporto e la presentazione dei risultati è curata dal Direttore della Ricerca. Prima della consegna del rapporto al Cliente il DR lo esamina per verificare: <ul style="list-style-type: none"> • la coerenza con il <i>brief</i>; • la consistenza dei risultati della ricerca; • il completamento di tutte le fasi metodologiche richieste. 	Firma del Direttore della Ricerca sulla relazione finale

8.5.1.3 **Controlli nella conduzione di ricerche qualitative.**

Il processo di conduzione di ricerche qualitative è assimilabile ad un *processo speciale*, caratterizzato dall'impossibilità di standardizzare i metodi di controllo e dall'assoluta essenzialità della capacità di personale e consulenti di operare in condizione di "autocontrollo".

A garanzia del risultato finale SWG ha comunque individuato i seguenti controlli:

Tipo di controllo	Parametri e Responsabilità	Evidenza dell'esito positivo del controllo
1. <i>Reperimento del campione</i>	Verifica <i>a priori</i> da parte del DR delle condizioni di eleggibilità del campione per il rispetto delle specifiche di progetto. Il Modulo attività MAD02-4-11 indica le limitazioni ed i criteri di esclusione individuale.	Questionario di reclutamento compilato
2. <i>Controllo su interviste e colloqui di gruppo</i>	Il controllo <i>a posteriori</i> della corretta esecuzione della raccolta dati garantito da: <ul style="list-style-type: none"> • le interviste ed i colloqui sono registrati; • il personale è specializzato e qualificato ed opera in condizioni di autocontrollo; • il cliente può controllare l'esecuzione del lavoro da <i>dietro le quinte</i>. 	Registrazione delle interviste
3. <i>Controllo finale dei risultati</i>	L'analisi dei dati, la preparazione del rapporto e la presentazione dei risultati è curata dal Direttore della Ricerca. Prima della consegna del rapporto al Cliente il DR lo esamina per verificare: <ul style="list-style-type: none"> • la coerenza con il <i>brief</i>; • la consistenza dei risultati della ricerca; • il completamento di tutte le fasi metodologiche richieste. 	Firma del Direttore della Ricerca sulla relazione finale.

8.5.1.4 Controlli sulle subforniture.

Lo schema di Processo di dettaglio PRD02-4-20 - GESTIONE OUTSOURCERS PER LE RICERCHE descrive i controlli in ingresso sulle subforniture professionali e di prodotti.

8.5.1.5 Validazione di processi.

I prodotti trattati ed i servizi offerti da SWG sono, nella stragrande maggioranza, tali da permettere di misurare e controllare la loro conformità ai requisiti. Si veda al proposito i § 8.2.3 e 8.2.4 del presente DOA.

Per determinati sottoprocessi, che coinvolgono metodologie qualitative basate essenzialmente sull'apporto professionale di chi li svolge, potrebbe comunque ravvisarsi l'impossibilità di standardizzare metodi di controllo definiti, con la conseguente essenzialità della capacità di personale e consulenti di operare, nell'ambito di tali processi, in condizione di "autocontrollo".

Per tali sottoprocessi risultano definiti i seguenti criteri di validazione:

- i criteri per il riesame e l'approvazione (MAD02-3-5; MAD02-3-7; MAD02-4-5)
- la qualifica (particolarmente elevata) richiesta per la funzione (MAD01-3-1)
- i metodi da utilizzare (MAD02-4-11)
- le registrazioni da effettuare (MAD01-3-4; MAD01-3-5)

La rivalidazione consegue dall'apprezzamento del cliente per la ricerca effettuata, che comporta la valutazione, buona o meno buona, del professionista titolare del sottoprocesso di cui sopra da parte del Direttore della Ricerca. Tale valutazione si ripercuote sulla propensione a riutilizzare in futuro la collaborazione in parola, mentre comporta una certa esclusione di essa in caso di prestazioni decisamente non conformi alle aspettative

8.5.2 Identificazione e tracciabilità.

Sui documenti prodotti da SWG in relazione ad ogni ricerca, viene indicato come riferimento il NUMERO DI JOB attribuito alla ricerca medesima. Nel principale sistema di archiviazione dei dati fondamentali delle ricerche (WIKI) il numero di job rappresenta l'identificatore unico.

Nell'ambito degli archivi "work in progress" dei ricercatori ed in quelli afferenti ai vari fieldwork, il numero di job viene sempre utilizzato per identificare ogni documento. Negli archivi non strutturati (directories contenenti documenti) il numero di job viene riportato, preferibilmente, nel nome del file.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.

SWG si impegna a trattare in modo assolutamente confidenziale qualsiasi informazione aziendale relativa ai propri clienti ed ai loro clienti e prodotti, della quale sia venuta a conoscenza nell'ambito della propria attività.

Qualora il cliente fornisca liste per l'estrazione dei nominativi da utilizzare nella raccolta dati, il Direttore della Ricerca deve verificarne sia la leggibilità che l'adeguatezza rispetto agli obiettivi della ricerca. Nel caso si riscontrino problemi il Direttore della Ricerca deve contattare il cliente per attivare le richieste azioni correttive.

Le liste fornite dal cliente non possono essere utilizzate per altre ricerche senza aver prima ottenuto l'approvazione scritta dal cliente stesso.

8.5.4 Preservazione.

8.5.4.1 Imballaggio.

La responsabilità dell'eventuale imballaggio dei questionari cartacei, dei documenti e degli altri strumenti di ricerca non in formato elettronico compete alla Società cui è commissionato in outsourcing il fieldwork, che li recapita a SWG per il successivo trattamento. Non si ravvisano, al momento, altri casi in cui si debba far ricorso ad imballaggi.

8.5.4.2 Consegna.

La consegna del rapporto di ricerca al cliente è gestita dal Direttore della Ricerca che definisce se far pervenire la copia del rapporto tramite incontri personali, presentazioni, per posta, tramite corrieri oppure per via telematica.

8.5.4.3 Protezione.

Problematiche di protezione di proprietà dei clienti o fornitori riguardano essenzialmente dati in formato elettronico. La problematica ricade quindi sotto il controllo delle norme cogenti riguardanti la Data Security. Si veda per questo il documento DN01 Privacy e Data Security + DPS

8.5.5 Attività post-consegna.

Con la consegna al cliente committente del report di una ricerca eseguita, oppure, nel caso di solo fieldwork, dei dati delle rilevazioni eseguite, il rapporto contrattuale relativo alla commessa è da ritenersi esaurito. Ciò non ostante SWG è sempre disponibile ad intervenire, anche a posteriori, su una commessa conclusa, al fine di meglio definirne gli output e le conclusioni. In permanenza di rapporti con il cliente e qualora essa non comporti ulteriori attività di fieldwork o di elaborazione, tale attività viene svolta eventualmente anche gratuitamente.

8.5.6 Controllo delle modifiche.

In considerazione del fatto che il prodotto/servizio offerto da SWG risulta comunque sempre personalizzato ed attagliato ai requisiti del cliente, la problematica di documentare e tenere sotto controllo le modifiche apportate ai prodotti/servizi, intesi come “prodotti standard a listino” non si pone.

Le modalità di documentazione e controllo delle modifiche ai prodotti/servizi effettivamente forniti/erogati risulta abbondantemente coperta da quanto espresso ai punti 8.2.4 e 8.3.6 di questo DOA.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi.

I prodotti trattati ed i servizi offerti da SWG sono oggetto di controllo sia nella fase finale, prima della consegna al cliente committente, sia in corso di realizzazione mediante controllo dei prodotti intermedi. Tali controlli sono svolti da parte dei responsabili aziendali coinvolti e sono descritti nei vari Moduli Attività richiamati nell’ambito della gestione dei Processi aziendali primari. Vedi in particolare il Modulo Attività MAD02-4-6 – Consegna output al committente.

L’evidenza formale dell’avvenuto controllo nella fase finale prima del rilascio al cliente è fornita dalla “firma” del DR responsabile della commessa apposta sul report finale.

8.7 Controllo degli output non conformi.

Eventuali report di ricerca ovvero dati da fieldwork giudicati NON CONFORMI dal responsabile della commessa (DR o COPER) sono isolati dal responsabile medesimo nell’ambito della propria area operativa di work in progress, dove sono archiviati con nomi esplicativi. Risulta quindi esclusa la possibilità che detto responsabile, o chi eventualmente lo sostituisce, possa consegnare al cliente un output non conforme.

I risultati non conformi sono prontamente sostituiti con altri, giudicati conformi dal responsabile di commessa, eventualmente dopo integrazione o rifacimento delle attività di fieldwork, elaborazione o analisi non corrette.

Qualora non sia possibile l’ottenimento di una conformità ai requisiti contrattualmente pattuiti (ad esempio per irraggiungibilità di un campione statistico definito), si apre una fase di trattativa con il committente onde ottenere un’eventuale concessione all’utilizzo di dati non conformi ai requisiti richiesti. Nei casi più gravi e laddove una concessione non sia possibile o sensata, si può giungere allo storno della commessa.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.

9.1 *Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.*

9.1.1 Generalità.

SWG ritiene che il continuo monitoraggio e misura delle performances raggiunte nell'erogazione dei prodotti/servizi offerti, sia un requisito fondamentale per la corretta implementazione del proprio Sistema Qualità, in un'ottica di mantenimento della conformità alla norma assunta come riferimento, nonché di tensione verso il continuo miglioramento della generale qualità ottenuta.

Per ottenere quanto sopra SWG ha predisposto un piano di rilevazione e di registrazione di indicatori opportunamente individuati. Tali indicatori vengono quindi assoggettati a consuntivazioni e ad elaborazioni statistiche. Per maggiori dettagli si veda il § 9.1.3 di questo DOA.

9.1.2 Soddisfazione del cliente.

I clienti rappresentano per SWG il vero ed unico PATRIMONIO AZIENDALE. Ne consegue l'opportunità di attuare un sistema per il monitoraggio e la misura della soddisfazione dei clienti nell'ambito dei rapporti commerciali e professionali posti in essere.

Dato il numero non elevato dei propri clienti e ai bassi tassi di risposta storicamente rilevati per le indagini c.d. "esterne", SWG ha valutato che il metodo più sicuro ed efficiente per il monitoraggio e la misurazione di quanto sopra sia rappresentato dall'effettuazione di una ricerca interna, finalizzata ad un'analisi di CUSTOMER SATISFACTION nell'ambito della generalità della propria clientela corrente.

Tale ricerca viene svolta su base biennale ed è ripetuta di volta in volta permettendo così un significativo confronto delle evidenze. La ricerca è descritta nel Modulo Attività MA00-4 - RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION. I suoi report principali vengono allegati ai verbali della riunione di riesame periodico del Sistema Qualità da parte della Direzione successiva alla rilevazione.

In aggiunta a ciò, è stato realizzato un prospetto che analizza nel tempo la soddisfazione dei clienti basata su indicatori quantitativi/oggettivi diretti (repeat orders/sviluppo dei ricavi) o indiretti (assenza di contestazioni).

9.1.3 Analisi e valutazione.

SWG utilizza un modello di valutazione globale dell'andamento del proprio Sistema Qualità. Tale modello si basa sulla raccolta dei valori attinti da una serie di indicatori dell'andamento gestionale ed operativo dell'azienda, legati alla e derivanti dalla Politica aziendale per la Qualità (si veda il § 5.4.1 di questo DOA e lo schema di Processo MPRO0 - GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ).

L'analisi statistica dei dati avviene su singoli indicatori, ottenendone dei valori consuntivi ovvero medi per periodo.

Per ottenere quanto sopra SWG ha predisposto un piano di rilevazione e di registrazione di indicatori opportunamente individuati. Tali indicatori vengono quindi assoggettati a consuntivazioni e ad elaborazioni statistiche. I risultati sintetici

ottenuti da tali metodologie vengono utilizzati dal CQUAL quale input per l'effettuazione del riesame periodico del Sistema Qualità da parte della Direzione aziendale previsto al § 9.3 di questo DOA.

Per la misurazione della qualità dei processi aziendali primari, vengono utilizzati alcuni tra gli indicatori individuati per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi, legati alla Politica aziendale per la Qualità (si veda il § 6.2 di questo DOA e lo schema di Processo MPR00 - GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA' e il documento D00-5-Indicatori Qualità).

9.2 ***Audit interno.***

Le verifiche ispettive interne (o Audit interno) interessano tutto il Sistema Qualità di SWG. Nella programmazione delle attività di verifica vengono valutati lo stato e l'importanza delle singole attività, così da presidiare in modo efficace le aree più importanti e/o le più problematiche.

In ogni verifica ispettiva interna si tiene adeguatamente conto degli esiti delle verifiche precedenti, onde analizzare più dettagliatamente i settori del Sistema già manifestatisi critici.

Il Coordinatore della Qualità garantisce l'effettuazione di almeno un audit completo all'anno esteso ad ogni elemento del Sistema Qualità.

Le visite ispettive sono eseguite da personale addestrato, che abbia una buona conoscenza dei processi primari gestiti da SWG, della normativa vigente e della norma UNI EN ISO 9001. Le visite ispettive sono pertanto eseguite o direttamente dal Coordinatore della qualità o da altro personale che sia stato adeguatamente addestrato e quindi qualificato al compito, oppure ancora da professionisti esterni adeguatamente qualificati. L'addestramento consiste nella partecipazione a corsi di formazione gestiti da enti specializzati o da esperti qualificati nell'implementazione di Sistemi Qualità conformi alle norme ISO 9000 e/o nell'affiancamento al Coordinatore della qualità nell'esecuzione di Audit in numero sufficiente a garantire l'acquisizione delle corrette modalità di esecuzione dell'audit. Come richiesto dalla norma, le visite ispettive nelle diverse aree sono affidate a ed eseguite da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità nell'area oggetto di audit.

I risultati delle verifiche ispettive con le eventuali azioni correttive e preventive scaturite da queste, le osservazioni o i semplici suggerimenti di miglioramento di processo, sono portati all'attenzione dei responsabili dell'area interessata.

Il Coordinatore della qualità sottopone a successiva verifica le aree in cui si sono rilevati problemi per accertare l'efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono oggetto di formale riesame da parte della Direzione aziendale nel corso della riunione per il riesame del SQ (vedi 9.3 di questo DOA).

Le modalità dettagliate di esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne sono trattate nel corrispondente Modulo Attività MA00-2 – GESTIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE.

9.3 ***Riesame di Direzione.***

9.3.1 **Generalità.**

Il Board Qualità è responsabile del periodico riesame del Sistema Qualità, per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo. Con cadenza annuale, indicativamente subito dopo la chiusura del bilancio per l'anno precedente, viene convocata una particolare riunione della Direzione, denominata Riunione per il riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione.

Lo scopo di tale riunione è di esaminare congiuntamente tutte le risultanze di gestione del sistema qualità aziendale, affinché sia possibile valutare il livello di rispondenza degli standard impostati rispetto alla norma di riferimento, la congruenza fra comportamenti aziendali e politiche/procedure definite, il livello raggiunto dagli indicatori quantitativi del raggiungimento degli obiettivi fissati in sede di Piano di miglioramento annuale, l'eventuale necessità di apportare mutamenti alla struttura del Sistema Qualità alla politica ed agli obiettivi per la qualità definiti onde adattarli a mutate condizioni aziendali e di mercato.

9.3.2 Input al riesame.

Per l'effettuazione del riesame in particolare si terrà conto:

- delle verifiche ispettive interne svolte a cura del Coordinatore della qualità
- di altre eventuali verifiche affidate ad auditor esterni
- delle osservazioni redatte dal Coordinatore della qualità sulla base dei rapporti interni di non conformità ricevuti e riguardanti lo stato delle azioni correttive intraprese
- delle osservazioni redatte dal Coordinatore della qualità durante il periodo trascorso in merito allo stato di effettiva attuazione delle azioni pianificate in occasione del precedente riesame
- delle risultanze ottenute in base alle analisi statistiche di controllo previste al § 9.1 di questo DOA
- delle esigenze formative per il personale emerse durante il periodo precedente
- l'adeguatezza delle risorse aziendali disponibili, sia umane che materiali
- lo stato dell'analisi dei rischi ed opportunità svolta
- dell'individuazione di particolari aspetti del SQ passibili di miglioramento
- di tutte le altre evidenze ritenute utili dal Coordinatore della qualità o dagli altri Responsabili (verbali di riesami, particolari segnalazioni di non conformità, osservazioni, performance dei fornitori esterni etc.)

9.3.3 Output al riesame.

In seguito all'esame delle risultanze succitate, è compito del Coordinatore della qualità di redigere un verbale della riunione, ove vengono riportate le conclusioni, ufficializzate le decisioni e fissati i piani delle azioni deliberate. Il Coordinatore della qualità ha successivamente il compito di coordinare le azioni stabilite e di verificare il loro reale stato di attuazione, fornendone costante aggiornamento al Board Qualità.

In particolare, il verbale della riunione di riesame dovrà contenere:

- l'evidenza delle modifiche eventualmente definite, da apportare al Sistema Qualità
- l'eventuale indicazione di nuove risorse aziendali da mettere in campo
- le opportunità di miglioramento emerse.

A proposito del terzo punto, potrà eventualmente essere definito un vero e proprio Piano di miglioramento, in relazione ai nuovi obiettivi fissati.

Il Verbale originale viene archiviato a cura del Coordinatore della qualità, secondo quanto previsto dal processo MPR00 – Gestione del Sistema Qualità, alla quale ci si riferisca anche per gli altri dettagli metodologici, formali e specifici relativi al processo del Riesame.

10. MIGLIORAMENTO.

10.1 Generalità'.

Per miglioramento SWG non intende solo miglioramento del prodotto/servizio, ma anche miglioramento del sistema di gestione in sé, finalizzato a porsi sul mercato in maniera competitiva ed ottimale. Il processo generale di miglioramento può quindi comprendere una serie di fasi, tra le quali:

- identificazione di potenziali opportunità per migliorare il sistema di gestione per la qualità;
- analisi costi/benefici per attuare un'azione di miglioramento;
- valutazione delle risorse necessarie;
- implementazione dell'azione di miglioramento;
- misurazione dell'impatto del miglioramento;
- valutazione dei risultati nell'ambito del successivo riesame della direzione, oppure, più tempestivamente, in occasione di un C.d.A..

Oltre a detti strumenti, caratteristici di una visione manageriale di carattere globale, partecipano al processo di miglioramento anche le azioni pratiche, condotte nell'ambito dei processi aziendali primari in relazione alla produzione del prodotto/servizio, come nel seguito specificato.

10.2 Non conformità e azioni correttive.

Si possono individuare tre tipologie di non conformità relativamente alle attività svolte internamente a SWG:

- non conformità di prodotto;
- non conformità di processo;
- non conformità di sistema.

Si intendono non conformità di prodotto le non conformità che possono essere rilevate soltanto a valle delle singole fasi del processo di ricerca.

Si intendono non conformità di processo le non conformità che possono essere rilevate nel corso dello svolgimento di ogni singola fase del processo di ricerca.

La gestione delle principali possibili non conformità di prodotto e di processo, e le modalità per l'esecuzione delle correzioni relative, sono descritte nell'ambito del processo aziendale PR02-4 e suoi sotto-processi.

Si intendono non conformità di sistema le non conformità che possono avere origine da verifiche ad hoc sul Sistema Qualità (da parte di soggetti interni all'azienda o da parte di soggetti esterni quali i clienti, i certificatori, ecc.), da controlli eseguiti dai singoli responsabili, da malfunzionamenti manifesti in seguito a non conformità non rilevate o rilevate con ritardo.

Le non conformità di sistema possono essere classificate in:

- inadeguatezza del Sistema Qualità: qualora le procedure dello stesso siano inadatte o insufficienti;
- errata attuazione del Sistema Qualità: qualora si abbia a che fare con una errata o mancata applicazione dei metodi stabiliti.

Qualsiasi membro di SWG che individui una carenza del Sistema Qualità, della sua implementazione o un qualsiasi problema che possa far insorgere un reclamo interno deve attivarsi per rilevare e, se nelle sue facoltà, correggere nel tempo più breve la non conformità individuata.

10.2.1 Segnalazioni di non conformità interne.

Il verificarsi di non conformità rilevate di prodotto e di processo è da considerarsi normale nell'ambito dell'attività di SWG. Salvo che per i casi banali, le procedure operative prevedono che per queste non conformità rimanga una registrazione del loro verificarsi e delle azioni intraprese per eliminarle. Si veda al proposito quanto stabilito nell'ambito del processo aziendale di dettaglio PRD00-1-2 e nel modulo attività MA00-1.

Le non conformità di prodotto e di processo che non abbiano trovato adeguata e tempestiva soluzione nell'ambito dei normali processi previsti dalle procedure operative, nonché tutte le non conformità di sistema devono venir segnalate al Coordinatore della qualità tramite e-mail. Quindi viene posta in atto la modalità prevista al punto seguente per la sistemazione della non conformità rilevata.

10.2.2 Gestione delle non conformità.

Il Coordinatore della Qualità ha la responsabilità di prendere in considerazione tutte le non conformità emerse e di porre in atto le conseguenti azioni per riportare l'operatività o il prodotto ad una situazione conforme.

Tali azioni possono consistere nell'apertura di AZIONI CORRETTIVE (vedi il capitolo 10.3.3 di questo DOA e il Modulo Attività MA00-1 - Gestione delle non conformità e delle azioni correttive) oppure, se possibile, in una diretta ed immediata azione tesa ad eliminare il motivo di non conformità oppure ancora nell'ottenimento da parte del cliente interessato di una CONCESSIONE formale per l'accettazione del prodotto/servizio non conforme.

10.2.3 Azioni correttive.

Le azioni correttive possono derivare da non conformità individuate come indicato al capitolo 10.2.1 di questo DOA, da verifiche ispettive interne o di terza parte (audit), dall'attività di riesame da parte della Direzione aziendale, da reclami dei clienti, etc.

In tutti i casi precedenti il Coordinatore della qualità provvede ad attuare un'Azione Correttiva come descritto nel Modulo Attività MA00-1 - Gestione delle non conformità e delle azioni correttive. Tale gestione prevede le seguenti attività:

- identificazione delle cause della rilevata N.C.
- identificazione delle azioni correttive da intraprendere per la risoluzione della N.C. e del responsabile di tali azioni
- definizione dei tempi di attuazione dell'azione
- verifica dell'attuazione dell'azione stessa e della sua efficacia.

Qualora emerga che l'azione correttiva non ha sortito l'effetto desiderato comportando il persistere di una situazione di non conformità, il responsabile dell'azione o il Coordinatore della Qualità devono generare una nuova segnalazione di non conformità che determinerà una nuova azione correttiva di livello più elevato.

I dettagli operativi sono disponibili nel Modulo Attività MA00-1 - Gestione delle non conformità e delle azioni correttive.

10.2.4 Azioni preventive.

Le azioni preventive si generano in modo analogo a quanto previsto per le azioni correttive a seguito di situazioni di non conformità potenziali, non ancora realizzatesi ma individuate nel corso della corrente attività di monitoraggio del sistema, delle verifiche ispettive interne o di terza parte (audit), dall'attività di riesame da parte della Direzione aziendale, in base a reclami dei clienti, etc.

Anche per queste azioni i dettagli operativi si trovano nel Modulo Attività MA00-1 - Gestione delle non conformità e delle azioni correttive.

**RIPRODUZIONE DEGLI SCHEMI DI FLUSSO UTILIZZATI
NELL'AMBITO DEL SQ DI SWG**

(Per un miglior utilizzo si raccomanda di riferirsi alla [versione interattiva](#), disponibile su intranet aziendale)

