



**Manuale
Sistema di Gestione
Aisiwh**

Schema OLC 2015 rev.3

Versione: Ed.3

Autore: Responsabile Sistema di Gestione

INDICE

INDICE	2
STORIA	4
1. SCOPO	5
2. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	5
Lista delle Leggi Applicabili	5
3. TERMINOLOGIA	7
4. SISTEMA DI GESTIONE	8
2. Documentazione	8
3. Politica della Direzione	8
4. Organigramma	12
Funzioni del Direttivo e Mansionario	13
Funzioni del Responsabile Sistema di Gestione (RSDG) e Mansionario	13
5. Programmazione	13
6. Amministrazione	11
Codice Etico	11
Decreto legge 231/2001	11
Il codice etico di AISiWH	11
I soggetti destinatari del codice etico	11
I principi generali di comportamento	12
I principi etici generali	12
Le norme etiche di comportamento	13
• Gli Organi sociali	13
• I soci	14
• La Comunicazione con l'esterno	15
• Trattamento delle informazioni riservate	15
• Relazioni con le Risorse Umane	15
• Relazioni con Terze parti	15
• Ambiente	17
• Doveri dei dirigenti e dei dipendenti	17
Il sistema sanzionatorio	18
Adozione e controllo	18

Documentazione e Rendicontazione contabile	19
Gestione dei lasciti e delle donazioni	19
7. Acquisti	20
8. Risorse Umane	23
9. Salute, Igiene e Sicurezza sul luogo di lavoro	23
5. COMUNICAZIONE	24
1. Rapporti con le Parti interessate	24
2. Riservatezza dei dati trattati	24
6. AUTOCONTROLLO	25
1. Azioni preventive e correttive	25
2. Audit interno	25
3. Riesame della Direzione	25

STORIA

Nella Ed.1 è stato recepito quanto emerso dalla Visita Ispettiva del 02/10/17 e relativo a:

Non Conformità Minori

- (punto 4.2) Inserito riferimento all'Indice delle procedure in essere
- (punto 4.5) Definite la gestione e l'organizzazione dei progetti
- (punto 4.6) Inserito riferimento alla procedura per la gestione del bilancio

Spunti di perfezionamento

- (punto 3) Inserita nella Terminologia la figura del Capo progetto
- (punto 4.4) Inserito Organigramma funzionale e tolto quello nominativo

Nella Ed.2 è stato recepito quanto emerso dalla Visita Ispettiva dl 07/02/2019 e relativo a:

Non Conformità

- (punto 4.1.24) Mancanza DVR

Non Conformità Minori

- (punto 1.1) Aggiornato campo di applicazione
- (punto 1.2) Aggiornato campo di esclusione
- (punto 1.4) Aggiornate leggi applicabili
- (punto 2.1, 2.2, 2.3) Inserite nuove terminologie

Suggerimenti

- Pubblicazione sul sito della Nota esplicativa
- Riorganizzazione del sito istituzionale e dello Statuto in ottemperanza a DLgs 117/2017

Nella Ed.3 è stato recepito quanto emerso dalla Visita Ispettiva dl 05/02/2023 e relativo a:

Suggerimenti

- Indicazione norma parità di genere
- Aggiornamento costante dell'Organigramma funzionale
- L'inclusione nel DVR di OdV anche dei DVR delle strutture/aziende presso le quali i membri dell'Associazione svolgono alcune loro attività
- L'inclusione del link sul Garante della Privacy

1. SCOPO

Il documento intende evidenziare la volontà di Aisiwh di descrivere il proprio Sistema di Gestione, organizzato secondo lo Schema OLC 2015, per consentire una valutazione *super partes* dell'Associazione, operante nel Terzo Settore.

Il Manuale è organizzato secondo lo Schema OLC 2015

Il campo di applicazione del presente Manuale è applicabile a tutti i processi messi in atto dall'associazione.

Non sono previsti casi in cui si possa chiedere una deroga dall'applicazione puntuale dei requisiti dello Schema OLC 2015.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

Lista delle Leggi Applicabili

Leggi nazionali

- Codice Civile Associazione non riconosciuta artt. 36-42
- DLG 196/2003 (Privacy)
- Dlg 81/2008 Test Unico Salute e Sicurezza e successive modifiche con DLgs 151/2015 (jobs act) per le parti applicabili
- Legge Quadro 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (attuata dalle regioni)
- Dlg 231/2001 Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di personalità giuridica
- Dlg 16/2012 disposizioni urgenti in materia di semplificazioni tributarie, di efficientamento e potenziamento delle procedure di accertamento
- DL 39/2014 obbligo del certificato penale per No Profit che operano con minori
- DLgs 1870/2015
- Legge Delega 106/2016 “Decreto Bobba” Codice del Terzo Settore Decreto Legislativo 3 luglio 2017
- Delibera ANAC n.32 del 20 gennaio 2016
- Dlgs 117/2017
- Norma UNI/Prassi di Riferimento 125 (2022) che delinea i requisiti per la Certificazione della Parità di Genere

Norme UE di riferimento

- Linee guida e schemi per la Redazione dei Bilanci di esercizio degli Enti No Profit 5 luglio 2007
- Risoluzione del Parlamento Europeo n.2008/2250 del febbraio 2009
- Direttiva UE 93/2011 contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori
- Direttiva UE 95/2014 che disciplina i bilanci di sostenibilità

- Legge UE 679/16 Nuovo Regolamento UE Privacy/GDPR (<https://www.garanteprivacy.it/home>)

Norme ONU di riferimento

- Carta Costituzionale dell'ONU del 1945 (art 71)

3. TERMINOLOGIA

Capo Progetto	Socio delegato al coordinamento di azioni/progetti decisi dal Consiglio Direttivo
Direzione:	Direttivo
ETS	Ente del Terzo Settore come definito nel DLgs 117/2017
Organizzazione:	Assemblea dei Soci
Presidenza:	Ufficio di Presidenza
Rischio	possibilità di subire un danno in corrispondenza di circostanze più o meno prevedibili sia interne sia esterne all'associazione
RDD	Riesame della Direzione in cui si documenta il monitoraggio ed il controllo sull'intero sistema
RSDG	Responsabile per l'attuazione del Sistema di Gestione
Stakeholder:	I Soci, i Donatori, i Volontari, i Visitatori del sito istituzionale

4. SISTEMA DI GESTIONE

2. *Documentazione*

L'Atto costitutivo, lo Statuto e la Storia di Aisiwh sono disponibili nel sito istituzionale alla pagina "Chi siamo"

I documenti sono mantenuti aggiornati in accordo con le necessità gestionali.

I Verbali di Assemblea Soci e di Direttivo sono disponibili in Area dedicata dello stesso sito.

I documenti cartacei relativi ai bilanci economici sono mantenuti in sede secondo i limiti di legge. I Bilanci economico e sociale sono disponibili in pagina dedicata ai Bilanci.

Aisiwh, nel Bilancio economico, documenta i propri proventi annuali in modo che siano chiaramente individuabili le origini delle entrate e delle uscite allocate ai diversi progetti in essere con il massimo dettaglio possibile.

Tutta la documentazione di carattere generale è disponibile in questo manuale.

La documentazione specifica di Aisiwh relativa ai processi interni è reperibile nell'Area dedicata al Sistema di Gestione all'interno del sito istituzionale www.aisiwh.it.

La Procedura n.0 è l'Indice delle procedure in vigore e relative alla gestione dell'associazione. Contiene in allegato il modulo per scrivere nuove procedure.

3. *Politica della Direzione*

Il Direttivo Aisiwh intende formalmente definire, implementare, riesaminare e rendere efficace nel tempo la propria politica di trasparenza.

L'attuale politica, allo scopo di ottenere e mantenere la certificazione del proprio Sistema secondo lo Schema OLC 2015, considera, redige ed attua specifiche strategie, azioni e controlli della sua applicabilità secondo i seguenti criteri:

1. volontà di dare evidenza di tutte le proprie attività economiche (accountability);
2. trasparenza nella programmazione e gestione;
3. comportamento etico;
4. rispetto degli interessi degli stakeholder attraverso forme adeguate di comunicazione;
5. rispetto del principio di legalità amministrativa, civile e penale;
6. rispetto delle norme e leggi nazionali ed internazionali di comportamento;
7. rispetto dei diritti umani in generale e soprattutto in una logica: anagrafica, sessuale, religiosa, razziale e culturale.

Il Bilancio economico a consuntivo dell'anno è pubblicato

- sul sito istituzionale (<https://www.aisiwh.it>)
- sul portale di IID Istituto Italiano della Donazione (<https://www.donasicuro.it>).
- sul portale di "Italia non profit" in cui in aggiunta, sono pubblicate sia la Nota esplicativa sia la relazione del Collegio dei Revisori dei Conti al seguente indirizzo: (<https://italianonprofit.it/sfoglia/associazione-italiana-sindrome-wolf-hirschhorn/>).

I controlli annuali che i due portali esterni menzionati eseguono sistematicamente prima della pubblicazione sul loro sito garantiscono la volontà Aisiwh di dare evidenza e trasparenza alle proprie attività economiche.

Il Bilancio economico è redatto nel rispetto della legalità amministrativa, civile e penale.

Il Bilancio di Esercizio è, inoltre, sottoposto alla revisione contabile volontaria che non comporta funzioni di vigilanza previste dall'art. 30 del D. Lgs. 117/2017, ne quelle di revisione legale dei conti richiesta dall'art. 31 dello stesso decreto.

Inoltre, sui siti sopra menzionati, è anche disponibile il Bilancio Sociale, che per gli anni trascorsi si chiamava Bilancio di Missione in quanto non si contemplava l'impatto sociale delle attività di Aisiwh. Tutto questo per dimostrare la volontà di trasparenza nella programmazione e nella gestione dell'Associazione, in aggiunta al rispetto degli interessi degli stakeholders.

Il Direttivo è costantemente convocato per rispondere ad ogni singolo punto che si presentasse in relazione a:

- nuovi impegni economici da considerare
- impegni economici consolidati da riconsiderare ogni anno
- impegni imprevisti e nuove necessità provenienti dal Territorio

Il Direttivo è impegnato nella risoluzione di ogni singolo punto tenendo conto delle risorse economiche e umane disponibili.

In ogni caso mai dovrà essere messa in forse l'attendibilità economica o morale dell'Associazione.

Tutte le decisioni sono verbalizzate e mantenute sia sul sito sia nei modi di archiviazione definiti allo scopo di mantenere informati gli Stakeholders sul proseguimento delle attività dell'Associazione in cui hanno riposto la propria fiducia.

Il Direttivo è altresì consapevole che in assenza di una ferma politica che rafforzi la volontà di mantenere nel tempo gli stessi obiettivi iniziali si corre il rischio di un rapido decadimento degli stessi.

A questo scopo è necessario prevedere azioni che possano risolvere criticità legate a processi interni o causate dall'esterno.

Particolare attenzione si presta a criticità del tipo:

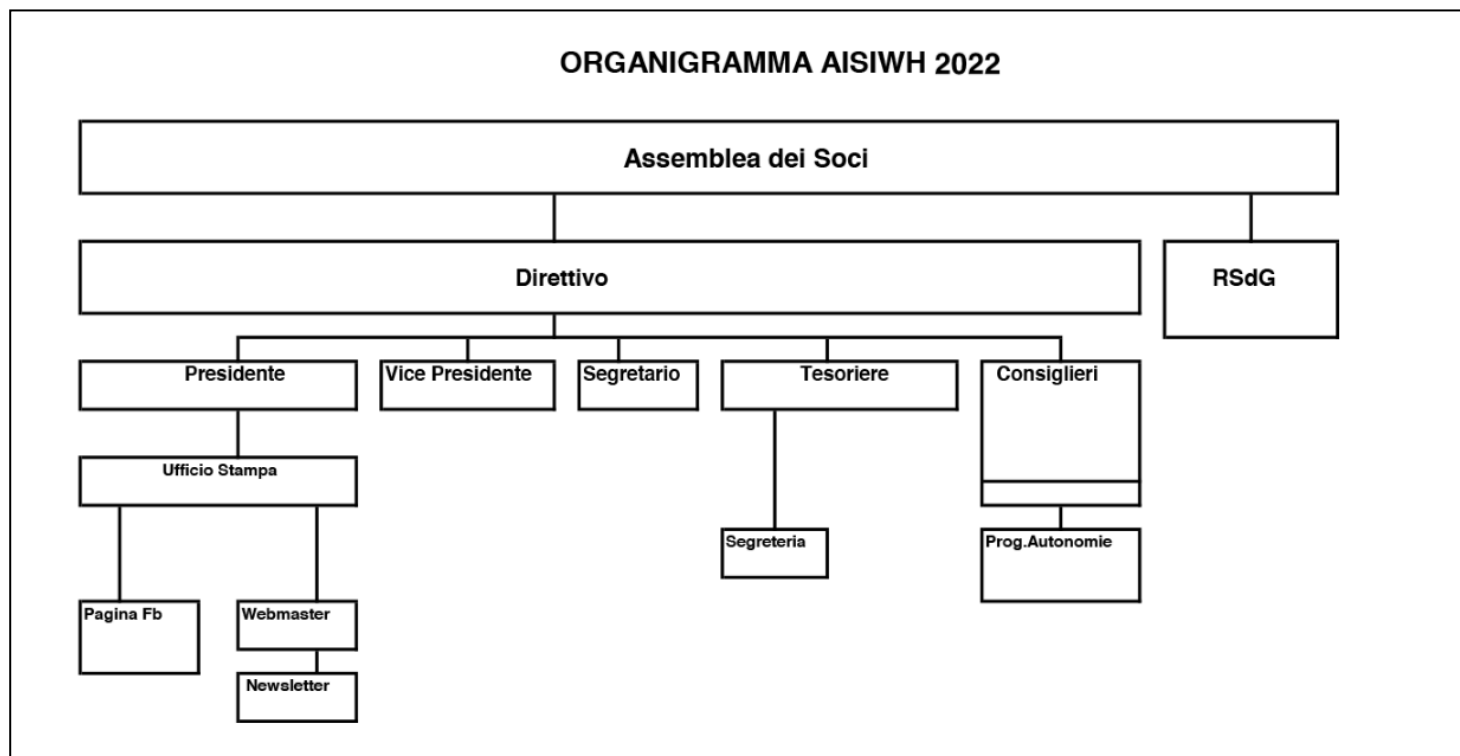
- indisponibilità di risorse e/o strumenti
- fatti che influiscono sulla reputazione dell'Associazione

Per risolvere i punti emersi in precedenza, il Direttivo prevederà verifiche periodiche allo scopo di:

- verificare che quanto previsto per le attività dell'anno stiano andando nella giusta direzione
- controllare eventuali scostamenti dagli obiettivi previsti
- preparare un documento da presentare all'Assemblea dei Soci in occasione del Bilancio annuale in cui si tratti dell'adeguatezza, dell'idoneità e dell'efficacia della politica adottata, delle procedure esistenti e dei risultati ottenuti in termini di impatto sociale nell'adozione del sistema. In questo caso si dovranno considerare:
 - i requisiti del Sistema di Gestione
 - la politica della Direzione conforme a quanto stabilito dall'Assemblea
 - il piano strategico della Direzione
 - i reclami eventuali degli stakeholder
 - i risultati delle verifiche ispettive esterne od interne
 - le azioni adottate in seguito a precedenti non conformità riscontrate
 - gli esiti degli acquisti fatti
 - tutte le decisioni adottate saranno sempre verbalizzate e tese a evidenziare le azioni

relative al miglioramento dell'efficacia del sistema, al migliore utilizzo delle risorse e della loro gestione, al miglioramento delle attività erogate

4. Organigramma



Funzioni del Direttivo e Mansionario

Il Consiglio Direttivo è composto da consiglieri scelti fra i soci, che durano in carica 3 anni e sono rieleggibili, sempre che non si evidenzino comportamenti non legittimi (cioè non conformi al diritto, alla legge, alle disposizioni dell'ordinamento giuridico). Il numero dei componenti è scelto dall'Assemblea nel rispetto delle regole statutarie.

Le mansioni del Direttivo sono definite negli Art.12, 13 dello Statuto, attualmente in vigore a cui si attiene scrupolosamente.

Funzioni del Responsabile Sistema di Gestione (RSDG) e Mansionario

Si sente la necessità che un Ente interno (SdG Sistema di Gestione) controlli e verifichi quanto viene messo in atto dal Direttivo nel rispetto delle decisioni dell'Assemblea dei Soci.

Il Responsabile potrà essere presente alle riunioni del Direttivo, senza potere di voto, allo scopo di evidenziare al Direttivo che le azioni che si vogliono implementare sono in qualche modo contrarie allo Schema adottato.

Il Responsabile

- potrà richiedere audit interni (visite ispettive interne) in modo da verificare che quanto in essere sia mantenuto in vita. La necessità di audit interni potrà essere giustificata da:
 - richieste di stakeholder
 - richieste dall'Ente certificatore
 - risultati di Verifiche ispettive dell'Ente certificatore che attestino non conformità da sanare
- sarà presente alle visite ispettive dei certificatori esterni
- sarà responsabile della corretta implementazione delle richieste fatte per la risoluzione delle non conformità riscontrate dai certificatori esterni
- dipende dall'Assemblea dei Soci da cui viene eletto e a cui risponde
- maggiori informazioni sono disponibili nel regolamento interno relativo alla funzione

5. Programmazione

Per ogni attività rilevante esiste una Procedura che identifica

- Autori
- Persone coinvolte
- Modalità di attuazione

Nel caso si senta la necessità di un nuovo Progetto/Attività il Consiglio Direttivo si attiva allo scopo di identificare:

- Validità e sostenibilità dell'iniziativa
- Responsabilità
- Modalità di esecuzione

Nel caso l'iniziativa sia considerata particolarmente importante per Aisiwh, il Direttivo decide di nominare una persona tra gli associati che si sia resa disponibile e che sia in grado di svolgere le funzioni richieste, salvo adeguata formazione se necessaria, tra le quali:

- capacità di relazione interpersonale
- capacità di interazione con il Direttivo e con i partecipanti al progetto
- capacità di rendicontazione sia in fase preventiva sia in fase consuntiva
- capacità di gestione di relazioni commerciali sempre nell'ambito delle procedure del Sistema di Gestione in essere

Al Capo progetto si delega la responsabilità della implementazione che deve essere descritta secondo le modalità previste dalla Procedura n.0 che identifica il modello da utilizzare.

La procedura sarà poi discussa nel primo Direttivo disponibile e, in caso affermativo, ne sarà autorizzata l'implementazione.

La procedura entrerà nell'Indice e sarà inserita nel sito istituzionale.

6. Amministrazione

Codice Etico

Può definirsi come la “Carta Costituzionale” dell’associazione, una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico - sociale di ogni partecipante all’Organizzazione

Decreto legge 231/2001

In data 8 giugno 2001, il legislatore italiano ha emanato il d.lgs. n. 231 (di seguito “Decreto”) recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di personalità giuridica”.

Il Decreto ha immesso nell’ordinamento italiano il principio della responsabilità degli Enti per i reati commessi, nel loro interesse o a loro vantaggio, dai dipendenti e/o dagli altri soggetti indicati nell’art.5 del Decreto stesso (come amministratori, sindaci, dirigenti, rappresentanti dell’Ente, nonché soggetti sottoposti alla loro direzione o vigilanza), a meno che, tra le altre condizioni, l’Ente non abbia adottato ed efficacemente attuato un idoneo modello di organizzazione, gestione e controllo. Il Codice Etico costituisce parte integrante e sostanziale del Modello di organizzazione gestione e Controllo ex d.lgs. 231/01 adottato da AISiWH ONLUS

Il codice etico di AISiWH

Il presente Codice Etico é stato elaborato per assicurare che i principi etici dell’”Associazione Italiana Sindrome di Wolf-Hirschhorn” di seguito AISiWH siano chiaramente definiti e costituiscano l’elemento base dell’attività, della cultura dell’Organizzazione e dello standard di comportamento di tutti i Destinatari nella conduzione dell’attività propria e dell’Associazione stessa. Con l’adozione del Codice Etico l’Associazione intende:

1. riconoscere rilevanza ed efficacia vincolante ai principi etici di seguito descritti anche nell’ambito della prevenzione dei reati previsti dal Decreto 231;
2. definire i principi etici che devono guidare l’attività ed i rapporti con i Destinatari del Codice Etico sia soggetti interni all’Associazione (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo : Organi Sociali, Dirigenti, dipendenti) sia soggetti terzi esterni (quali a titolo esemplificativo: tutti i soggetti terzi che intrattengono rapporti e relazioni con l’ente ed in particolare collaboratori/consulenti esterni nonché quelli che operano a vario titolo in nome e per conto dell’associazione)
3. indicare i principi etici ai quali i Destinatari del Codice Etico sono obbligatoriamente tenuti ad attenersi;
4. definire un corretto sistema sanzionatorio che assicuri l’efficace e concreta attuazione del presente Codice Etico. L’Associazione, nell’ambito delle sue attività e nella conduzione della sua attività assume, come principi ispiratori, il rispetto delle varie leggi e normative (italiane e straniere, nel caso dovessero essere applicate in relazione all’attività dell’ente), in un quadro di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e, in un’ottica di responsabilità sociale, di gestione economicamente sostenibile nel tempo, di rispetto della dignità della persona, di promozione e valorizzazione del lavoro e di tutela ambientale attraverso un corretto e responsabile utilizzo delle risorse.

I soggetti destinatari del codice etico

I Destinatari sono i soggetti cui si applicano le norme del presente Codice Etico e sono individuati nei Soci, in tutto il personale dipendente, nei Fornitori e in tutti quelli che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano con l’Associazione rapporti e relazioni,

o, comunque, operano per perseguirne gli obiettivi, in tutti i settori ed ambienti in cui la Associazione opera. In particolare, Il Presidente del Consiglio Direttivo, il Consiglio Direttivo, i Responsabili delle Funzioni interne devono dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo. Tutti i soggetti adegueranno le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal Codice. I componenti il Consiglio Direttivo, nel fissare gli obiettivi si ispireranno ai principi contenuti nel Codice Etico. Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni compiute e, in genere, i comportamenti attuati dalle Risorse Umane dell'Associazione nello svolgimento dell'attività lavorativa dovranno ispirarsi alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri contabili secondo le norme vigenti e le procedure interne. Ciascun collaboratore deve fornire apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate e deve agire in modo da tutelare il prestigio e l'immagine dell'Associazione. Ciascun Destinatario è tenuto a conoscere il Codice Etico, a contribuire attivamente alla sua attuazione ed a segnalarne eventuali mancanze. Ciascun Destinatario, qualora venga a conoscenza di situazioni che, effettive o potenziali possono rappresentare una rilevante violazione del Codice Etico, deve darne tempestiva segnalazione al Presidente di AISiWH. L'Associazione, con adeguati mezzi di comunicazione, curerà la diffusione, tra i Destinatari, delle variazioni intervenute.

I principi generali di comportamento

Il Codice Etico di Comportamento indica e descrive i diritti, i doveri e le responsabilità etico sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione dell'associazione devono osservare. Il Codice Etico rappresenta un elemento essenziale e complementare del Modello Organizzativo adottato dall'Associazione ex Decreto 231 (del quale forma parte integrante) e deve essere rispettato da tutti i "Destinatari" del Codice Etico. Il Codice Etico definisce, per l'Associazione, le politiche da rispettare per il controllo dei comportamenti individuali. Esso è necessario ed applicabile alla prevenzione di eventuali comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Associazione, indicando esplicitamente le responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e fornitori.

Il Codice Etico prende in considerazione i seguenti punti:

- Principi etici generali che rispettano la missione dell'Associazione ed il modo più corretto di realizzarla
- Le norme etiche di comportamento per le relazioni dell'associazione con i vari stakeholder (Utilizzatori dei Servizi offerti, fornitori, dipendenti, collaboratori, etc.)
- Le sanzioni interne per la violazione delle norme del Codice Etico
- Gli strumenti di attuazione

I principi etici generali

- **Legalità** I Destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti nei Paesi in cui operano. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto delle disposizioni interne dell'ente.
- **Onestà e Correttezza** Il principio di onestà e correttezza costituisce valore fondamentale della gestione organizzativa ed implica attenzione, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto di e con tutti i Destinatari. I Destinatari sono tenuti al rispetto delle regole deontologiche e professionali applicabili alle operazioni compiute per conto

dell'Associazione. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto delle disposizioni interne dell'Associazione.

- **Trasparenza, Integrità, Imparzialità** I Destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza e l'integrità, intese come veridicità, chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli nelle operazioni compiute per conto dell'ente. I Destinatari sono tenuti al rispetto delle disposizioni interne dell'Associazione perché attuazione del principio di trasparenza ed integrità. I principi di trasparenza ed integrità comportano l'esplicitazione di clausole chiare e dettagliate nell'ambito delle formulazioni contrattuali relative alle attività svolte. Il principio d'imparzialità esclude che siano favoriti alcuni gruppi d'interesse o individui a scapito di altri.
- **Rispetto della Dignità della Persona** I Destinatari rispettano i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità. Nelle relazioni interne ed esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio basato su opinioni politiche e sindacali, religione, origini razziali o etniche, nazionalità, ceto, sesso, orientamento sessuale, stato di salute ed in genere qualsiasi caratteristica intima della persona umana.
- **Efficienza** Il principio dell'efficienza comporta che ogni attività sia affrontata ottimizzando l'impiego delle risorse e perseguendo, a parità di qualità del servizio offerto, l'economicità di gestione.
- **Riservatezza** I Destinatari assicurano la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle operazioni compiute per conto dell'Associazione. I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni dell'Associazione esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione dell'ente.
- **Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro** i Destinatari devono assicurarsi che i propri rappresentanti e collaboratori adottino tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica e si adoperano affinché venga garantita l'integrità fisica e la personalità morale dei collaboratori.

Le norme etiche di comportamento

- **Gli Organi sociali**

Le nomine dei componenti degli Organi Sociali devono avvenire mediante procedure trasparenti. Gli Organi Sociali agiscono e deliberano con cognizione di causa e in autonomia, perseguendo l'obiettivo della creazione di valore per l'ente nel rispetto dei principi di legalità e correttezza. Le decisioni dei componenti gli Organi Sociali devono essere autonome, basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse dell'ente. L'indipendenza del giudizio è un requisito delle decisioni degli Organi Sociali e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettarsi le norme di legge e la normativa dell'ente in materia.

In particolare, i componenti del Direttivo sono tenuti individualmente a:

- svolgere il proprio incarico con serietà, professionalità, correttezza ed integrità e presenza permettendo così all'ente di trarre beneficio dalle loro competenze
- astenersi, nell'ambito delle funzioni esercitate, dall'agire in situazioni di conflitto d'interesse
- tenere un comportamento, nelle relazioni che essi intrattengono in nome e per conto

dell'Associazione con le istituzioni pubbliche e con i soggetti privati, ispirato ai principi dell'autonomia, nel rispetto delle linee di indirizzo fornite dagli organi dell'ente

- partecipare in modo puntuale ed informato all'attività dell'ente
- mantenere riservate le informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio ed a non utilizzare la loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti od indiretti; in ogni attività di comunicazione
- rispettare le leggi e le pratiche di condotta
- rispettare la normativa vigente ed i principi contenuti nel Codice Etico

• *I soci*

L'associazione promuove la trasparenza e l'informazione periodica nei confronti dei soci, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti. Gli interessi di tutti i soci vengono promossi e tutelati rifiutando qualunque interesse particolare o di parte.

AISiWH promuove una corretta e costante informativa agli Associati in merito a qualunque azione o scelta che possa avere effetti o conseguenze nei confronti dei loro interessi. L'ente promuove una consapevole ed informata partecipazione degli Associati alle decisioni dell'ente. Ogni socio ha diritto di ottenere precisazioni, esprimere la propria opinione e formulare proposte.

AISiWH promuove la massima trasparenza, affidabilità ed integrità delle informazioni inerenti la contabilità dell'ente. Il sistema amministrativo-contabile deve garantire l'attendibilità dei dati contabili, mirando a minimizzare la possibilità di errore e, comunque, a consentire la tempestiva individuazione e correzione. Ogni operazione o transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Tutte le attività ed operazioni dell'Associazione devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento. Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa. Le risultanze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili; ogni scrittura deve consentire di risalire alla relativa operazione gestionale e deve essere accompagnata da una documentazione atta a garantire la preparazione del bilancio e dei rendiconti interni e, di conseguenza, l'aggiornamento dei libri contabili obbligatori, conservata agli atti per i riscontri che si rendessero necessari. In particolare è vietato: registrare in contabilità false entrate o uscite economiche, occultare fondi per mezzo di artifici contabili; effettuare pagamenti destinati, in tutto od in parte, a scopi diversi da quelli riportati nella documentazione di supporto. L'elaborazione delle singole scritture contabili deve avvenire in conformità alle valutazioni ed alle classificazioni disposte dalla normativa di competenza, integrata ed interpretata dai principi contabili di riferimento. Nel caso di valutazioni di elementi economici-patrimoniali, la relativa registrazione rispetterà i criteri di ragionevolezza e prudenza e la documentazione di supporto dovrà evidenziare chiaramente i criteri applicati nella valutazione. Deve pertanto essere effettuabile la completa tracciabilità contabile e documentale di ogni operazione. Il sistema informativo contabile deve poter essere implementato con le più adeguate procedure di controllo. Chiunque venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni o negligenze è tenuto a riferire i fatti agli Organi Sociali.

La documentazione è conservata agli atti in modo da consentire agli organismi verificatori esterni il controllo, l'individuazione dei soggetti che l'hanno, rispettivamente, autorizzata, effettuata, registrata e controllata.

- ***La Comunicazione con l'esterno***

I rapporti con i “mass media” e, più in generale, con gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente delegati. La comunicazione verso l'esterno deve seguire i principi guida della veridicità, correttezza, trasparenza e prudenza, favorendo la conoscenza delle politiche, dei programmi e dei progetti di AISiWH. L'informazione verso i mass media, deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche di AISiWH, deve rispettare le leggi, le regole, e le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. E' assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione verso l'esterno le informazioni riguardanti l'Associazione devono essere veritiere, chiare e verificabili.

I Destinatari sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni, in conformità alle leggi, ai regolamenti ed alle circostanze. Si intendono riservate anche le informazioni o notizie relative a utenti e dipendenti. Quando previsto dalla legge o quando necessario, AISiWH fornisce in modo tempestivo e completo le informazioni, i chiarimenti, i dati e la documentazione richiesta da Clienti, Fornitori, Pubblica Amministrazione, Istituzioni ed altre parti interessate nell'ambito delle rispettive funzioni.

- ***Trattamento delle informazioni riservate***

AISiWH presta particolare attenzione alle norme in materia di tutela della Privacy. L'Associazione si impegna a garantire ogni forma di comunicazione con l'utenza in modo attento, corretto e chiaro.

- ***Relazioni con le Risorse Umane***

I Destinatari promuovono il rispetto dei principi di eguaglianza, di pari opportunità, di verifica dei requisiti professionali, comportamentali e attitudinali nelle attività di selezione ed assunzione del personale, rifiutando qualunque forma di favoritismi o discriminazioni di qualunque tipo.

I Destinatari si impegnano a conservare nel miglior modo possibile tutti gli strumenti di lavoro consegnati da AISiWH.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare. AISiWH rifiuta qualunque forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, favorendo processi decisionali e valutativi basati sui criteri oggettivi comunemente condivisi. AISiWH considera lo sviluppo e la crescita professionale importanti obiettivi da perseguire, favorisce la partecipazione responsabile alla vita dell'ente attribuendo una grande importanza alla comunicazione ed al dialogo con dipendenti e collaboratori. AISiWH garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti, e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

- ***Relazioni con Terze parti***

In nessun caso può essere giustificata una condotta che non sia rispettosa delle Leggi vigenti e non sia conforme alle regole del presente Codice Etico.

In caso di partecipazione a gare, l'Associazione valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni tecniche ed economiche, facendo rilevare ove possibile tempestivamente le eventuali anomalie.

La formulazione delle offerte sarà tale da consentire il rispetto di adeguati standard qualitativi, di congrui livelli retributivi e delle vigenti misure di sicurezza. Nella conduzione di qualsiasi trattativa devono sempre evitarsi situazioni nelle quali i soggetti coinvolti nelle transazioni siano o possano apparire in conflitto di interesse. Nei rapporti con il cliente/committente, l'ente assicura correttezza e chiarezza nelle trattative e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, e il diligente adempimento contrattuale.

AISiWH impronta i propri rapporti con i fornitori a principi di trasparenza, obiettività di valutazione, uguaglianza, lealtà e concorrenza, nonché ad un'operatività basata sulla massima collaborazione fra le parti. In tal ambito si promuovono la formalizzazione delle scelte operative e dei rapporti contrattuali conformati alla chiarezza, la semplicità ed un'informativa volta a suscitare scelte consapevoli. I processi di selezione e scelta dei fornitori sono improntati su principi di legalità, correttezza e trasparenza. La scelta del fornitore si basa su criteri oggettivi ed imparziali in termini di qualità, livello innovativo, costo, servizi aggiuntivi rispetto ai servizi/prodotti offerti, strutturazione e attenzione ai servizi in tema di salute e sicurezza sul lavoro. I Destinatari non possono accettare omaggi, regali e simili, se non direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia e di modico valore. La violazione dei principi di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori. Qualora i Destinatari ricevano da un fornitore proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e segnalare il fatto agli Organi Sociali. Tutti i soggetti terzi che operano con l'ente sono destinatari di messaggi, comunicazioni e contratti trasparenti, devono evitare formule difficilmente comprensibili che favoriscano pratiche commerciali scorrette. I contratti con i suddetti terzi devono prevedere, per quanto possibile, l'obbligo di rispettare il Codice Etico ed il Modello Organizzativo adottato dall'ente ex Decreto 231 in relazione alle eventuali attività a rischio di reato nonché clausole di risoluzione e risarcimento danni in caso di violazione di tali regole di condotta. La violazione dei principi di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i suddetti terzi. Non è ammessa alcuna forma di donazione ovvero qualunque tipo di beneficio o utilità a favore dei suddetti terzi che possa, anche solo potenzialmente, essere intesa come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia.

I rapporti intrattenuti con soggetti della Pubblica Amministrazione devono essere intrapresi e gestiti nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti e dei principi fissati dal presente Codice Etico. Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni, i Destinatari promuovono rapporti leciti e corretti nell'ambito della massima trasparenza e rifiutano qualunque forma di promessa o di offerta di pagamenti o beni per promuovere o favorire qualsiasi interesse o vantaggio. Qualora i Destinatari ricevano richieste o proposte di benefici da soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione devono immediatamente sospendere il rapporto e segnalare il fatto agli Organi Sociali e agli organismi preposti.

A tutti i Destinatari è vietato (in generale ed a prescindere da quanto dettagliatamente esposto nel seguito):

- adottare comportamenti contrari alla legge o che possano diventarlo
- corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti o benefici materiali a soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione per influenzare o compensare un atto del loro ufficio ed assicurare vantaggi di qualunque tipo ad

AISiWH

- corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente sotto forme diverse di aiuti o contribuzioni, pagamenti o benefici materiali a soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione per influenzare o compensare un atto del loro ufficio o per promuovere o favorire interessi di AISiWH
- utilizzare lo strumento dell'assunzione o il sistema retributivo per accordare vantaggi diretti o indiretti a soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione
- presentare dichiarazioni non veritiere alla Pubblica Amministrazione
- destinare somme ricevute dalla Pubblica Amministrazione a titolo di contributi, sovvenzioni o finanziamenti, a scopi diversi da quelli per cui sono state concesse
- emettere richieste di acquisto che non trovino riscontro in una specifica e motivabile esigenza e che non siano autorizzate in base alle deleghe conferite
- riconoscere compensi a consulenti e fornitori che non trovino giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed ai prezzi di mercato.

Nel caso in cui nei rapporti con la Pubblica Amministrazione AISiWH sia rappresentata da un soggetto "terzo", si applicano nei suoi confronti gli stessi principi del Codice Etico. Nel caso di partecipazione a gare/bandi con la Pubblica Amministrazione, l'Associazione si impegna ad operare nel più rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti.

L'Associazione esige che tutti i propri soci, Dirigenti (anche se nominati in futuro), dipendenti e tutti i soggetti terzi con cui si intrattengono rapporti e relazioni pongano la massima attenzione e cura nelle operazioni relative a: gare di appalto, contratti, autorizzazioni, licenze, concessioni richieste e/o gestione e/o utilizzazione di contributi, sovvenzioni e finanziamenti comunque denominati di provenienza pubblica, gestione di commesse, rapporti con autorità di vigilanza od altre autorità indipendenti, enti previdenziali, enti addetti alla riscossione dei tributi, organi di procedure fallimentari, procedimenti civili, penali o amministrativi.

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque rivolta ad ottenere trattamenti di favore nella conduzione delle attività collegabili all'Associazione. Anche in caso di non appartenenza alla PA, i regali offerti a terzi devono avere un modico valore ed essere documentati in modo adeguato ed essere segnalati al Consiglio Direttivo. I Destinatari del Codice Etico che ricevono regali o benefici non di modico valore sono tenuti a darne notizia al presidente di AISiWH a notificare al mittente la Politica dell'Associazione in materia.

- **Ambiente**

L'Associazione cura che siano svolte tutte le indagini occorrenti per verificare i possibili rischi ambientali in relazione alla propria attività affinché questa sia gestita nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale.

- **Doveri dei dirigenti e dei dipendenti**

Ai Dirigenti e ai dipendenti dell'Associazione è vietato porsi in ogni situazione o attività che sia anche potenzialmente in conflitto con gli interessi di AISiWH.

I Dirigenti e i dipendenti dell'ente devono inoltre:

- rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice Etico improntando la propria condotta ai principi dello stesso;
- utilizzare responsabilmente i beni e le risorse affidate, per lo svolgimento delle proprie funzioni;
- essere responsabili della sicurezza dei sistemi informatici utilizzati, del rispetto delle disposizioni normative in vigore e delle condizioni dei contratti di licenza e devono

astenersi dall'utilizzo dei predetti sistemi ed attrezzature per fini diversi da quelli inerenti al rapporto con l'ente.

Il sistema sanzionatorio

Il rispetto del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle attività degli Organi Sociali e delle obbligazioni previste per i Dirigenti, anche se nominati in futuro, e per i dipendenti dall'art. 2104 del C.C. e parte essenziale delle obbligazioni contrattuali previste con riferimento a tutti gli altri Destinatari. Il rispetto del Codice Etico da parte dei componenti degli Organi Sociali integra ed esplicita gli obblighi di diligenza nell'esecuzione dell'incarico assunto. La violazione del Codice Etico costituisce un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di rappresentanza organica, con la conseguente applicazione delle sanzioni previste dalla legge. Per i Dirigenti, anche se nominati in futuro, e per i dipendenti, la violazione del Codice Etico lede il rapporto di fiducia instaurato con AISiWH e costituisce un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche con riferimento alla rilevanza della stessa quale illecito disciplinare e/o alla conservazione del rapporto di lavoro. In caso di violazione del Codice Etico si applicheranno le sanzioni previste dal sistema sanzionatorio e disciplinare del Modello e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dai contratti collettivi di lavoro (restando ferme le ulteriori responsabilità di carattere penale, civile ed amministrativo che i comportamenti contro le prescrizioni del presente Codice Etico possono configurare in capo a chi le ha commesse) Le sanzioni devono essere applicate ad ogni violazione delle prescrizioni contenute nel Codice Etico a prescindere dalla commissione di un illecito e dalle eventuali conseguenze esterne causate dal comportamento inadempiente. La contestazione, l'accertamento delle infrazioni e l'applicazione di sanzioni disciplinari sono a carico del Direttivo dell'associazione, nel rispetto dei poteri conferiti. I Destinatari terzi che intrattengono rapporti con l'Associazione (ed in particolare collaboratori/consulenti esterni nonché quelli che operano a vario titolo in nome e per conto dell'ente, agenti o distributori o intermediari o procacciatori d'affari, Partners commerciali, clienti, fornitori tra i quali anche gli appaltatori e i soggetti della Pubblica Amministrazione, ecc.) devono rispettare il Codice Etico nei rapporti con l'ente. La violazione del Codice Etico di AISiWH può costituire, secondo la gravità, giusta causa di revoca o risoluzione dei contratti tra l'ente ed i suddetti terzi con ogni conseguenza di legge, incluso il risarcimento del danno.

Adozione e controllo

Il presente Codice Etico è stato adottato da AISiWH con specifica deliberazione del Direttivo di AISiWH. Del presente Codice Etico è data diffusione interna ed esterna ed è comunque a disposizione dei Destinatari. Ogni Destinatario del Codice Etico deve conoscere e rispettare le prescrizioni del Codice Etico. Ogni Destinatario ha la personale responsabilità nei confronti dell'interno e dell'esterno delle violazioni dei principi previsti nel Codice Etico. AISiWH vigila con attenzione sull'osservanza del Codice Etico. In occasione della costituzione di nuovi rapporti, AISiWH fornisce in modo esauriente tutte le informazioni del merito.

Tutti i Destinatari e in ogni caso tutti i soggetti interessati, interni ed esterni all'ente, sono tenuti a segnalare in forma scritta e non anonima eventuali violazioni del Codice Etico (o ogni richiesta di violazione del medesimo) da chiunque proveniente, al Presidente di AISiWH. AISiWH tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni alle quali potrebbero andare incontro per aver riferito di comportamenti in violazione del Codice Etico. Il Codice Etico può essere modificato ed integrato con delibera del Direttivo.

Documentazione e Rendicontazione contabile

Come detto nel punto “Politica della Direzione” l’approvazione del Bilancio è il momento culminante dell’attività annuale dell’associazione.

La procedura seguita è descritta nella Procedura Bilancio disponibile in area dedicata del sito istituzionale.

Gestione dei lasciti e delle donazioni

Si intende disciplinare le modalità di accettazione e gli adempimenti conseguenti a:

1. lasciti e/o donazioni di beni mobili e immobili pervenuti a mezzo di atto notarile o da eredi testamentari
2. somme di denaro trasferite da soggetti privati o pubblici in favore dell’organizzazione tramite bollettino postale o bonifico bancario
3. donazione di beni di modico valore anche usati

Per il punto 1) il presente documento, in linea generale, segnala ad ogni membro locale e al Direttivo che **non** possono essere accettate donazioni che:

- siano sottoposte a termini, modo e condizione;
- vadano contro l’etica o che possano creare una lesione dell’immagine dell’organizzazione
- implichino un conflitto di interesse tra l’organizzazione e il donante;
- costituiscano un vincolo in ordine all’acquisto di beni o, nel caso di attrezzature, che comportino esborso di denaro da parte Aisiwh per servizi (contratti di manutenzione) o beni accessori (materiale di consumo prodotto in esclusiva);
- siano provenienti da soggetti che non abbiano piena capacità di disporre del bene donato;
- provengano da tutori di minori o persone incapaci di intendere e volere;
- siano effettuate su mandato con cui si attribuisce ad altri la facoltà di designare la persona del donatario o di determinare l’oggetto della donazione,
- siano in parte o in toto riconducibili a provenienza illecita.

Nel caso di lasciti e/o donazioni di beni mobili e/o immobili citati nel punto 1) il procedimento di accettazione sarà a carico del Direttivo che potrà demandare a persona al suo interno tutte le pratiche necessarie per la valutazione delle condizioni sopra descritte, quali: visure catastali, diritti notarili, diritti ereditari di eventuali famigliari. La persona incaricata riferirà sull’esito delle ricerche effettuate al Direttivo che dovrà votare all’Unanimità se accettare o meno quanto riportato, giudicando anche sulla liceità della donazione. Esaurita la fase istruttoria e in caso positivo, Aisiwh a firma del Presidente, predisporrà una lettera di accettazione.

La proposta di donazione è opportuno sia preceduta da una lettera della società, associazione e/o privato cittadino, indirizzata alla segreteria di Presidenza e regolarmente protocollata con data certa, con cui segnala la disponibilità a donare il bene oggetto della donazione

Per il punto 2) si segnala che nessun intervento sarà attuato per verificare la liceità di quanto ricevuto a meno che non si abbia la certezza che il donante non sia in perfetta buona fede e che quanto donato non sia perfettamente legale.

Alla donazione seguirà sempre lettera di ringraziamento e sarà data ampia visibilità della stessa

sugli strumenti di comunicazione utilizzati da Aisiwh.

Per il punto 3) si segnala che **nulla deve essere** accettato in nome di Aisiwh

In tutti i casi in cui il donante non specifichi la finalità della donazione in denaro, Aisiwh si riterrà libera di utilizzare quanto donato per l'assolvimento dei propri scopi istituzionali.

7. Acquisti

Per la massima trasparenza nelle spese verso fornitori di beni e servizi, AISIWH si è dotata di linee guida orientate a:

- pianificare ed attuare gli acquisti che si intendono effettuare
- controllare in ingresso e durante le fasi di utilizzo gli acquisti di prodotti e servizi poi acquistati
- trasmettere correttamente ai fornitori le informazioni relative agli acquisti, per prevenire forniture non esatte che causino danno o rallentamenti nelle attività istituzionali ed operative dell'Associazione
- verificare nel tempo l'efficacia di prodotti e servizi acquistati, onde costituire una base di conoscenza per il futuro

La selezione dei fornitori, la loro qualificazione e la successiva verifica sono importanti per assicurare il corretto utilizzo dei fondi economici a disposizione di AISIWH ed il loro migliore utilizzo in termini di affidabilità, disponibilità, valore economico rispetto alla resa.

Quando AISIWH acquista materiali, prodotti e/o servizi da fornitori, al di là delle prassi storiche, li sceglie, in base alla loro capacità di soddisfare i requisiti espressi, tenendo conto della Qualità, degli obblighi di legge, degli aspetti di sicurezza a vantaggio dei ragazzi e delle loro famiglie, nonché delle tempistiche e dei costi.

Le linee guida definiscono i criteri di selezione, qualifica e mantenimento della qualifica dei fornitori e descrivono le modalità secondo cui Aisiwh:

- identifica i fornitori critici al fine di soddisfare le esigenze dei propri associati e dei terzi
- definisce le modalità di attuazione della valutazione dei fornitori e del monitoraggio delle loro competenze e svolgimento degli ordini
- istituisce e mantiene aggiornate archiviazioni specifiche per la raccolta e la conservazione di tutti i dati e le informazioni utili per la scelta dei fornitori

E' chiaramente identificata la Responsabilità del Direttivo in questa procedura in quanto il Direttivo al completo giudica l'offerta pervenuta e decide a maggioranza cercando di considerare eventuali conflitti di interesse tra chi effettua la richiesta e chi consente l'emissione di ordini per beni o servizi a persone o società riconducibili ad interessi privati

Le modalità operative previste sono attivate per la selezione di nuovi fornitori nei seguenti casi per:

- potenziare la propria necessità di nuovi prodotti e servizi, tramite l'acquisizione di nuove ed innovative tecnologie e/o prodotti e/o servizi
- soddisfare specifiche richieste di soci e futuri soci che implicano la selezione di nuovi fornitori
- acquisire un nuovo fornitore, che può proporre la propria candidatura inviando della documentazione informativa circa le caratteristiche qualitative del proprio prodotto/servizio

La selezione dei fornitori è importante per:

- costituire e mantenere una lista di fornitori qualificati
- assicurare la fornitura di prodotti o servizi in grado di soddisfare i requisiti richiesti di erogazione del servizio offerto al cliente
- soddisfare le esigenze espresse ed implicite del cliente che si è rivolto a AISIWH

La selezione di un fornitore si può schematizzare come segue:

AISIWH esegue un'analisi iniziale al fine di raccogliere una serie di informazioni sul potenziale nuovo fornitore quali ad esempio:

- Velocità di fornitura
- Modalità e termini di pagamento
- Prodotti certificati o meno
- Fornitore certificato o meno
- Rapporto qualità/prezzo
- Competenza, gentilezza, serietà
- Garanzie sui prodotti
- Rispetto delle Leggi vigenti

La valutazione prevista va da 0 a 5 per ogni punto elencato, ove 5 rappresenta il massimo

Tutte queste informazioni possono essere acquisite tramite:

- visite presso il fornitore o suoi clienti,
- documentazione di presentazione aziendale (storia, referenze, informazioni sui prodotti serviti, ecc.),
- telefonata conoscitiva effettuata da membri di AISIWH o loro incaricati /delegati;

Tale analisi iniziale è attuata dalla funzione AISIWH che ritiene opportuno qualificare un nuovo fornitore.

Raccolte le informazioni, si procede alla valutazione finale del fornitore, utilizzando la **scheda di valutazione dei fornitori** nella quale è assegnato un punteggio alla risposta segnalata nella scheda informativa.

La soglia minima da raggiungere per ottenere la qualificazione è di 35 punti.

Qualora il fornitore non raggiunga il punteggio minimo previsto, non è qualificato ed il materiale raccolto viene comunque conservato nell'Archivio Fornitori presso l'ufficio, per anni 1.

Il Direttivo può permettere ugualmente l'utilizzo di un fornitore che non abbia raggiunto la soglia minima di qualifica, qualora questi manifesti seriamente l'intenzione di migliorare alcuni punti che si sono rivelati critici e quindi insufficienti durante la fase di qualifica. Questi fornitori saranno oggetto di una più minuziosa analisi in sede di mantenimento della qualifica e sulla loro scheda comparirà la seguente dicitura: "qualifica con riserva".

L'approvazione di tale deroga è testimoniata mediante firma del Direttivo sulla sopra menzionata scheda.

I fornitori qualificati sono inseriti **nell'Elenco dei fornitori qualificati**, del quale esiste una sola copia, conservata presso la Sede, che è aggiornata, anche a mano, ogni volta che è selezionato un

nuovo fornitore.

Va specificato che i fornitori di AISIWH già presenti alla data, sono automaticamente qualificati riguardo all'esito positivo della collaborazione prestata fino ad oggi.

Al momento i Fornitori ufficiali di materiali e/o servizi accettati da Aisiwh perché storicamente hanno sempre adempiuto correttamente a quanto richiesto sono:

- Struttura di Lucignano "I Girasoli" per lo svolgimento del Progetto Autonomie in atto dal 2013
- Cartoleria Preti (Cancelleria varia) Via Paleocapa 28041 Arona (No) cancelleria varia
- ALL sas di Giuliano Daniele & C. (Biglietti natalizi) Via S. Nullo 10, 80014 Giugliano (Na)
- Postacchini Roberto (Calendari), via Roma 29, 62010 Montecosaro (MC)
- Porrà Luciano (Francobolli) , via Bologna 3, 62010 Montecosaro (MC)
- Cartidea di Gentili Mauro e C. s.n.c. (buste, faldoni, materiale vario di cancelleria), via Roma 68, 62010 Montecosaro (MC)
- Sw.Office Automation (toner stampante), via Ponte Chienti 20, 62015 Monte San Giusto (MC)
- Vittoria Assicurazioni di Silenzi Alessandro, via Martiri delle Foibe 10, 62012 Civitanova Marche

La verifica del mantenimento della qualifica è condotta dal Responsabile del Sistema di Gestione (RSdG) assieme alla funzione che si è occupata della selezione del fornitore.

È effettuata mediante il conteggio delle non conformità e reclami accumulati dal fornitore in esame durante un intero anno a partire dalla data della sua qualifica. In particolare, nel caso in cui il fornitore abbia accumulato più di 5 reclami e 20 non conformità viene scartato e quindi cancellato dalla lista dei fornitori qualificati. Nel caso invece di fornitori qualificati con riserva, si provvede ad effettuare la valutazione, applicando l'iter descritto al punto previsto per la qualifica.

Il reclamo a fornitore è inoltrato ogni volta che avvengono dei disservizi che rischiano di inficiare il buon esito del servizio erogato da AISIWH ai propri soci o in presenza di eventi e manifestazioni che richiedano un servizio di qualità coerente con le esigenze espresse a livello di ordine che quindi ne vedrebbe pregiudicate aspettative e livello di soddisfazione.

Nel caso in cui il disservizio sia di importanza tale da non implicare ripercussioni sull'esito del progetto, ne viene data semplicemente segnalazione, tramite la compilazione di una non conformità. Tutti i documenti riguardanti selezione, qualifica e mantenimento della qualifica, e l'Elenco fornitori qualificati, vengono archiviati nell'Archivio Fornitori presso il data base centrale cui i soci possono accedere, conservati per tutto il periodo della collaborazione e per due anni dalla scadenza della qualifica o verifica di mantenimento.

Tutti i reclami riguardanti i fornitori, e le non conformità, vanno archiviati in copia presso l'archivio fornitori o nelle mail condivise o in altro archivio stabilito come attendibile

- Scheda informativa sui fornitori
- Scheda valutazione dei fornitori
- Elenco fornitori qualificati
- Reclamo a fornitore

In ogni caso tutte le forniture devono essere gestite tramite un ordine di acquisto formale (su modulistica del fornitore oppure via email, o altro) autorizzato dai ruoli preposti, che offra tutti i dettagli necessari per comprendere la tipologia e l'estensione della fornitura.

In ogni caso, nel documento annuale di Riesame della Direzione devono essere esaminati gli esiti degli acquisti fatti, affinché consentano di assicurare che i materiali, i prodotti e i servizi acquistati abbiano uno standard accettabile rispetto alla procedura di qualifica ed agli esiti a consuntivo.

Per gestire al meglio questo processo, è preparato e mantenuto aggiornato un elenco di fornitori qualificati che contiene le seguenti informazioni:

- riferimenti alle forniture precedenti
- esistenza di requisiti specifici ritenuti molto qualificanti (es Sistemi Qualità certificati o di schemi simili)
- valutazione delle prestazioni
- qualità in relazione alle disponibilità di spesa

8. Risorse Umane

Aisiwh, per i propri progetti, utilizza, come capo progetto, i genitori Soci dell'associazione che si dichiarano disponibili a ricoprirne il ruolo. Non è quindi possibile richiedere CV in quanto non applicabile in questi casi.

Anche il Progetto Autonomie, dedicato ai ragazzi, prevede che l'Organizzazione (capo progetto) sia composto da genitori (procedura n.2).

Tutto il personale, a pagamento, coinvolto nel Progetto e scelto direttamente dall'Organizzazione (educatori, medici, eventuale psicologo) è selezionato verificando che ogni Curriculum Vitae pervenuto sia corredato dai certificati/attestati dichiarati. Il colloquio di selezione è effettuato dal/dai Responsabile/i del Progetto. Nella scelta si tiene conto di:

- qualifica (laurea in psicologia, medicina, scienze dell'educazione o similare)
- esperienza maturata nel settore della disabilità
- ulteriori competenze utili a migliorare e qualificare maggiormente il Progetto

Tutto il Personale selezionato deve partecipare ad una giornata di formazione relativa alla sindrome in cui si pianificano gli obiettivi per l'anno in corso

Nel Progetto non sono presenti Volontari.

In Aisiwh la Segreteria è gestita da una Volontaria che ha dato la sua disponibilità per 2 ore al giorno 2 volte a settimana.

9. Salute, Igiene e Sicurezza sul luogo di lavoro

Per quanto riguarda l'argomento in oggetto si rimanda al DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che esamina nel dettaglio il punto menzionato

5. COMUNICAZIONE

1. Rapporti con le Parti interessate

La Comunicazione di Aisiwh avviene utilizzando diversi mezzi.

Tutte le informazioni passano attraverso il controllo della Presidenza che si accerta che l'informazione trasmessa sia veritiera, efficace e utile al buon nome dell'Associazione.

Le diverse tipologie di strumenti utilizzati si possono raggruppare nei seguenti:

- Sito Web che interfaccia:
 - genitori che hanno appena scoperto che il proprio figlio ha la sindrome. Nel sito potranno trovare risposte alle domande che sorgono immediatamente alla ricezione della terribile notizia. Potranno calmare le paure in quanto potranno trovare:
 - informazioni mediche
 - informazioni sulle terapie riabilitative consigliate
 - esperienze di altri genitori
 - genitori che hanno superato i primi anni difficili e trovano:
 - informazioni sulla vita economica e sociale dell'Associazione
 - video sulle esperienze dei ragazzi
 - collegamento con la pagina Facebook dell'Associazione e le ultime novità
 - donatori che vogliono conoscere più approfonditamente l'Associazione per poter destinare risorse proprie ai progetti presentati. I documenti tipici sono relativi a Bilancio economico e Bilancio sociale. Inoltre sono evidenziate le certificazioni raggiunte
- Pagina Facebook che pubblica e informa sulle iniziative dell'Associazione.
- Gruppo Facebook che è un gruppo chiuso e ristretto ai genitori e agli educatori che hanno partecipato al Progetto Autonomie.

2. Riservatezza dei dati trattati

Per quanto riguarda la riservatezza dei dati raccolti e trattati si rimanda al DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che esamina nel dettaglio il punto menzionato.

6. AUTOCONTROLLO

1. Azioni preventive e correttive

L'Organizzazione deve essere in grado di prevedere e risolvere le criticità legate a processi ordinari e straordinari quali:

- Disponibilità finanziarie
- Disponibilità di Risorse umane
- Aspetti relativi al buon nome dell'Associazione
- Eventi naturali (terremoti, alluvioni, incendi, minacce di attentati, ...)

Tutte le azioni intraprese vengono verbalizzate e trasmesse agli interessati.

Di tutte le azioni attuative vengono formalizzati gli esiti (risolutivi o no) per successive azioni di controllo, se applicabile.

2. Audit interno

Allo scopo di verificare la corretta attuazione del Sistema di gestione a norma dello Schema OLC 2015, Aisiwh predisporrà delle Visite Ispettive interne annuali che potranno essere pianificate a seguito di risultati di non conformità emersi da:

- Verifiche Ispettive svolte dall'Organismo di Certificazione
- Verifiche Ispettive da parti terze
- Visite Ispettive interne oppure a seguito di Verifiche esterne allo scopo di riscontrare la chiusura delle azioni emerse

La Direzione sarà informata delle non conformità o delle mancate risoluzioni ad azioni richieste in precedenza allo scopo di evidenziare la necessità di azioni concrete.

3. Riesame della Direzione

Deve essere condotto al fine di valutare l'efficacia del Sistema di Gestione.

Sarà importante considerare:

- I risultati degli audit interni ed esterni e l'esame dello stato delle azioni richieste
- I reclami degli stakeholder
- Lo stato delle azioni correttive e preventive
- Le azioni derivanti da riesami precedenti e non ancora risolte
- La Politica della Direzione

Il risultato del Riesame porterà a decisioni verbalizzate relative a:

- Miglioramento dell'efficacia del Sistema
- Bisogni di nuove Risorse e alla loro gestione