



CODICE ETICO DELLE RESPONSABILITÀ

AMPM Consulting S.r.l.

Versione gennaio 2018

"Fatti non foste a viver come bruti, ma per seguir virtute e conoscenza".

Dante Alighieri





Sommario

I nostri Valori	5
La creazione di valore.....	5
L'eccellenza e la creatività professionale	5
Attenzione alla persona	5
Trasparenza, onestà e coerenza	5
Lavoro di squadra	6
Essere di esempio	6
Reputazione.....	6
La dedizione al cliente	6
Rispetto della riservatezza.....	6
Legame con la comunità	7
Senso di appartenenza	7
Promozione dello sviluppo sostenibile.....	7
Le norme di comportamento della nostra condotta verso gli stakeholder	7
Norme di comportamento verso i clienti.....	8
Norme di comportamento nella gestione delle comunicazioni	10
Norme di comportamento nella gestione degli stakeholder	10
Norme di comportamento verso i collaboratori ed i dipendenti	11
Norme di comportamento etico.....	13
Norme di comportamento verso il contesto esterno	14
Norme di comportamento verso i fornitori	14



In virtù della nostra filosofia, e di fronte all'attuale ed inarrestabile progresso della civiltà umana, desideriamo riaffermare il concetto di lavoro come motore essenziale della società, odierna e futura.

Da qui, nasce la decisione di redigere un Codice Etico per guidare positivamente i nostri processi decisionali ed essere trasparenti verso i clienti.

Intendiamo evidenziare i valori a cui ci ispiriamo nel momento in cui entriamo in contatto con le organizzazioni clienti per la tutela e la sicurezza di ogni parte coinvolta.

Nello svolgere le nostre attività di consulenza, non ci consideriamo come una realtà esterna, ma come un elemento del sistema che coinvolge ogni singolo *stakholder*.

La nostra squadra, con il suo lavoro creativo, ponderato e partecipato, si impegna ad esprimere ed accrescere quotidianamente il senso di dignità e di valore del lavoro stesso.

Ogni singola decisione ed azione intrapresa nei confronti dei nostri clienti, comporta *in primis* una responsabilità morale.

Per questo abbiamo definito il nostro Codice Etico come il **Codice delle Responsabilità**, dove ogni singolo attore è chiamato a lavorare con trasparenza, integrità ed affidabilità.

In linea con la nostra visione sistemica e dinamica delle organizzazioni, l'insieme dei valori a cui facciamo capo tiene conto dei cambiamenti che stanno caratterizzando la nostra realtà "liquida", come afferma Z. Bauman.

Il nostro Codice delle Responsabilità rappresenta l'insieme delle nostre esperienze di relazione all'interno della società che mirano a mantenere immutato il rispetto dei diritti inalienabili dell'uomo che lavora.

Per tanto, ogni rapporto lavorativo, interno o esterno alla società stessa, sarà fondato sul reciproco rispetto nonché su cordialità e disponibilità.

Il Presente Codice è rivolto a tutti i nostri dipendenti e collaboratori, sia interni che esterni, e poniamo massimo impegno nella sua divulgazione ed applicazione.

Affinché i principi di questo codice non vengano mai messi in discussione, ma al contrario rimarcati e valorizzati, ci riserviamo il diritto di prendere in considerazione anche comportamenti extra lavorativi che, a diverso livello, possano essere ritenuti irrispettosi, offensivi e diffamatori.

I soci, i collaboratori ed i dipendenti sono tenuti a svolgere il proprio lavoro in ottemperanza alle procedure di comportamento definite dal presente Codice.

Qualora esistessero validi e fondati motivi di inadempienza ai seguenti valori, stabiliremo i necessari provvedimenti da adottare.



Inoltre, in qualità di società di consulenza di *management*, normalizziamo i contenuti di questo Codice con quello redatto da ASSOCONSULT.

In aggiunta, questo Codice è parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo, previsto dal D.lgs. 231/2001 per la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”.

Fedeli alla convinzione che il comportamento etico sia assolutamente interconnesso alle nostre *performance* ed alla soddisfazione dei nostri clienti, ci prodighiamo affinché i principi ed i valori racchiusi in questo Codice vengano assiduamente e perentoriamente rispettati.

Tutto questo rappresenta l'insieme organico e completo dei valori che quotidianamente ci guidano ed orientano nelle nostre azioni, una sorta di dichiarazione esplicita e formale d'intenti a garanzia del nostro operato e a tutela per i nostri clienti.

La nostra immagine e la nostra reputazione rappresentano le principali risorse immateriali su cui è basato il nostro lavoro.



I nostri Valori

I nostri valori definiscono il modo di agire per orientare il nostro lavoro verso comportamenti basati su professionalità e trasparenza, al fine di stabilire profondi e duraturi rapporti di fiducia con i nostri clienti.

La creazione di valore

- Perseguire l'eccellenza nel nostro lavoro con l'obiettivo di creare valore per gli *stakeholder*, attraverso una gestione sostenibile delle attività ed un utilizzo efficiente delle risorse che ne preservi e remunerati equamente l'investimento nel tempo.

L'eccellenza e la creatività professionale

- Saper individuare sempre la soluzione migliore da indicare al cliente
- Essere sempre orientati ai risultati. I nostri progetti creano valore attraverso il miglioramento delle *performance* dei progetti dei clienti
- Puntare sulla competenza e sulla creatività per sviluppare strategie in grado di ottenere il desiderato cambiamento per i clienti.

Attenzione alla persona

- Riconoscere che le persone sono il motore del nostro successo
- Favorire un ambiente di lavoro privo di pregiudizi che sia rispettoso delle singolarità di ognuno
- Puntare sul talento e sulla preparazione dei giovani, che rappresentano la maggioranza dei nostri professionisti
- Favorire il bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa.

Trasparenza, onestà e coerenza

- Stabilire e comunicare regole chiare su diritti, doveri e responsabilità della società verso gli *stakeholder*
- Essere coerenti con le regole aziendali ed applicarle con trasparenza
- Essere chiari, corretti e tempestivi nella comunicazione dei risultati finanziari
- Rispettare le normative che regolano la concorrenza

- Rispettare le leggi dei Paesi in cui operiamo in conformità ai principi fissati in questo Codice e alle procedure interne
- Essere trasparenti nelle comunicazioni ed informazioni verso tutti gli *stakeholder*
- Agire con onestà intellettuale riconoscendo i limiti e le potenzialità del nostro lavoro.

Lavoro di squadra

- Fondare il lavoro sulla collaborazione attraverso la valorizzazione del contributo di ognuno.

Essere di esempio

- Lavorare sempre con comportamenti che siano di esempio verso tutti gli *stakeholder* ed in particolare verso i clienti, i fornitori, i nostri dipendenti ed i nostri collaboratori, sia interni che esterni.

Reputazione

- Tutelare il marchio e la reputazione della società, evitando azioni che potrebbero screditarne l'immagine.

La dedizione al cliente

- Creare un reale spirito di collaborazione con i clienti, condividendo le sfide per il cambiamento
- Coinvolgere l'intera struttura organizzativa nelle attività di consulenza
- Stabilire con i clienti un rapporto di fiducia duraturo.

Rispetto della riservatezza

- Trattare tutte le informazioni relative agli *stakeholder* ed in particolare ai clienti, nel pieno rispetto delle norme vigenti sulla *privacy*
- Mantenere la massima riservatezza su tutte le informazioni apprese durante i rapporti lavorativi con gli *stakeholder* ed in particolare con i clienti.



Legame con la comunità

- Lavorare con responsabilità mettendo a disposizione delle comunità di pratica le competenze acquisite nel tempo
- Diventare un soggetto riconosciuto delle comunità di pratica, un punto di riferimento per le nuove generazioni, un interlocutore autorevole del mondo accademico e della ricerca locale e nazionale.

Senso di appartenenza

- Essere orgogliosi di lavorare per la società, condividere i medesimi obiettivi, avere lo stesso spirito di sincera dedizione verso il cliente e mostrare sempre passione per il lavoro svolto
- Proporre le soluzioni per i clienti attraverso la collaborazione, l'ascolto reciproco e la valorizzazione del contributo di ciascun membro del *team* di lavoro, condividendo in maniera sistematica le *lesson learned* ed il *know how* generato.

Promozione dello sviluppo sostenibile

- Prestare continua attenzione all'efficiente utilizzo delle risorse materiali, per contribuire alla salvaguardia dell'ambiente
- Contribuire all'operato di chi presta aiuto a realtà disagiate, sia attraverso un sostegno economico continuativo sia attraverso progetti di consulenza *pro bono* per associazioni senza fini di lucro.

Le norme di comportamento della nostra condotta verso gli stakeholder

Le norme di comportamento rappresentano il nostro impegno nei confronti degli *stakeholder*, in accordo con i valori su cui basiamo il nostro lavoro.

I destinatari di tali norme etiche sono tutti coloro che a vario titolo concorrono, direttamente od indirettamente, alla realizzazione della nostra *mission*.

Norme di comportamento verso i clienti

- **Apertura.** Ci impegniamo ad avere attitudine e disponibilità a ricercare soluzioni tecniche e organizzative diverse da quelle adottate usualmente, al fine di migliorare le *performance* dei clienti.
- **Approccio sereno.** Affrontiamo i problemi e le soluzioni più critiche con un approccio lucido e razionale, avendo sempre in mente l'obiettivo finale per il cliente.
- **Autocontrollo.** Manteniamo un comportamento corretto, controllato ed adeguato a tutte le situazioni che si devono affrontare.
- **Flessibilità.** Ci adattiamo a situazioni differenti e a cambiamenti di contesto, mostrando interesse per il confronto con idee diverse dalle nostre e siamo disponibili a riorganizzare il nostro pensiero sulla base delle nuove informazioni al fine di osservare i problemi da diverse angolazioni.
- **Orientamento ai risultati.** Lavoriamo mostrando impegno verso il raggiungimento degli obiettivi intermedi e finali dei clienti e capacità di focalizzare il nostro *team* sugli obiettivi primari, nel rispetto dei vincoli e dei modi conformi alle situazioni.
- **Perseveranza.** Mettiamo in atto comportamenti orientati al mantenimento dell'impegno per conseguire gli obiettivi dei clienti, non arretrando di fronte alle difficoltà.
- **Resilienza.** Facciamo fronte in maniera positiva agli eventi avversi e riorganizziamo positivamente le attività di progetto dinanzi alle difficoltà, restando sensibili alle opportunità che il contesto offre.
- **Saggezza.** Valutiamo in modo corretto, prudente ed equilibrato le varie opportunità, optando di volta in volta per quella più proficua secondo la ragione e l'esperienza.
- **Tolleranza allo stress.** Manteniamo il controllo sul nostro comportamento anche in situazioni di alta tensione emotiva, di elevata conflittualità o di una pluralità di pressioni provenienti dal contesto.
- **Onestà nella relazione.** Improntiamo la relazione con i clienti in ottica di *partnership* di medio-lungo termine, impegnandoci ad evitare situazioni di dipendenza reciproca.
- **Trasparenza nella relazione.** Forniamo solo quei servizi professionali che rientrano nelle nostre capacità e competenze, senza mai operare al di sotto di quanto ci siamo impegnati a fare.
- **Equità, efficacia ed efficienza nella relazione.** Garantiamo un uso efficace ed efficiente delle risorse del cliente, richiedendo una equa remunerazione per i servizi resi.



- **Qualità dell'offerta.** Ci impegniamo a far evolvere organizzazione, professionalità e cultura avendo come punto di riferimento la qualità dell'offerta di consulenza ed il servizio al cliente.
- **Attenzione ai bisogni del cliente.** Adottiamo strumenti per il monitoraggio e la valutazione continua della soddisfazione dei clienti, traducendo tempestivamente le loro esigenze in risposte adeguate.
- **Indipendenza.** Agiamo con correttezza ed integrità, proteggendo la fiducia dei nostri clienti e facendo in modo che la nostra indipendenza non venga compromessa o percepita come tale.
- **Sostenibilità.** Ci impegniamo a proporre ai nostri clienti soluzioni organizzative che vadano nella direzione di coniugare la massimizzazione del profitto con una migliore gestione degli impatti sociali ed ambientali.
- **Assenza di discriminazioni e pregiudizi.** Ci impegniamo a non discriminare i nostri clienti, purché l'oggetto dell'incarico non sia in conflitto di interessi con altri progetti già in corso e i loro comportamenti non violino i principi del presente Codice.
- **Stile di comportamento di dipendenti e collaboratori.** Il nostro comportamento nei confronti dei clienti è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.
- **Autoefficacia.** Mostriamo convinzione circa le nostre capacità di organizzare ed eseguire le azioni necessarie per produrre i risultati di progetto, dimostrando di essere all'altezza della situazione.
- **Pensiero critico.** Ci impegniamo a creare nuovi modelli astratti e teorie che possano spiegare fenomeni complessi, riconciliando informazioni discrepanti o non evidenti agli altri, in virtù dell'esperienza acquisita.
- **Proattività.** Mostriamo capacità di reagire agli eventi in modo consapevole e responsabile non lasciandoci condizionare dalle circostanze ambientali esterne e dimostrando un atteggiamento misurato e positivo.
- **Visione d'insieme.** Operiamo facendo confluire i vari contributi in modo armonioso in un'ottica d'insieme per garantire l'integrazione del progetto.

Norme di comportamento nella gestione delle comunicazioni

- **Riservatezza ed imparzialità.** Prestiamo particolare attenzione alla riservatezza e all'utilizzo imparziale delle informazioni di cui entriamo in possesso nei rapporti con tutti gli *stakeholder* ed in particolare con i nostri clienti.
- **Canali e stili di comunicazione.** Individuiamo gli stili di comunicazione più adeguati al contesto ed i canali di comunicazione più appropriati verso i diversi *stakeholder*.
- **Comunicazione efficace.** Spieghiamo e descriviamo in maniera chiara le informazioni per i diversi *stakeholder*, attraverso qualunque strumento comunicativo, condividendo efficacemente le informazioni e i dati, fornendo e chiedendo costantemente i *feedback*.
- **Meeting management.** Ci impegniamo a gestire le riunioni in modo puntuale ed inclusivo, per raggiungere con efficacia ed efficienza gli obiettivi attesi.
- **Sintesi.** Utilizziamo la sintesi come base del nostro lavoro, riorganizzando gli elementi di un problema, evidenziando le parti importanti e individuando rapporti di causa-effetto, prima di impostare un'azione o fornire una risposta.
- **Tecniche di ascolto.** Utilizziamo le tecniche di ascolto, sia attive che passive, per analizzare in modo approfondito le aree problematiche dei nostri clienti, individuandone le cause e le possibili soluzioni.
- **Informazioni verso i clienti.** Ci impegniamo a rendere sempre esplicite ai nostri clienti le caratteristiche dei nostri servizi, evidenziando i loro limiti e le loro potenzialità.

Norme di comportamento nella gestione degli *stakeholder*

- **Affidabilità.** Manteniamo gli impegni presi, a fornire sostegno continuo agli *stakeholder*, a garantire l'attendibilità delle affermazioni fatte e la coerenza nel comportamento.
- **Consapevolezza politica e culturale.** Comprendiamo le dinamiche socio-culturali del contesto e delle organizzazioni in cui operiamo, nonché i valori multiculturali dei partecipanti ai progetti.
- **Decision making.** Mostriamo capacità di gestione dei processi di valutazione dei *pro* e dei *contro* delle possibili alternative, scegliendo quella più efficace, nel rispetto degli interessi degli *stakeholder*.



- **Gestione conflitti e crisi.** Affrontiamo i conflitti, i contrasti e le contrapposizioni emergenti tra i diversi *stakeholder*, attraverso atteggiamenti positivi, propositivi ed eventualmente creativi.
- **Negoziazione.** Rispondiamo a situazioni di apparenti controversie attraverso la mediazione tra opposte posizioni, mostrando capacità di coinvolgere i diversi *stakeholder*.
- **Problem solving.** Individuiamo i dati di contesto, anche non immediatamente visibili, stabiliamo le connessioni tra i dati, le variabili ed i vincoli e mostriamo capacità di individuare le possibili soluzioni ed operare scelte, valutando i rischi e i benefici orientati all'efficacia e all'efficienza.
- **Ascendente.** Favoriamo il coinvolgimento dei diversi *stakeholder* nel progetto con argomenti e modi adeguati.

Norme di comportamento verso i collaboratori ed i dipendenti

- **Apprezzamento dei valori.** Valorizziamo le professionalità dei collaboratori e dipendenti, valutando l'impegno e l'efficacia di ciascun componente nello svolgimento dei compiti assegnati. Per questo ci impegniamo ad investire nello sviluppo delle loro competenze, predisponendo programmi di aggiornamento e formazione interni ed esterni, atti a valorizzare le professionalità specifiche e a conservarne e svilupparne le competenze.
- **Coinvolgimento e motivazione.** Coinvolgiamo e motiviamo i singoli collaboratori e dipendenti verso gli obiettivi dei clienti. Per questo ci impegniamo a creare le condizioni perché il *management* possa mantenere alta la loro motivazione, rilevandone le aspettative, facendosene carico e proponendo le soluzioni organizzative più opportune. Inoltre ci impegniamo a definire con chiarezza i ruoli aziendali, a riconoscerli, ad organizzare incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali e a sviluppare un clima lavorativo positivo.
- **Collaborazione.** Lavoriamo efficacemente con i collaboratori e dipendenti, integrando i diversi ruoli per il raggiungimento degli obiettivi dei clienti.
- **Consultazione.** Rappresentiamo il punto di riferimento personale di ciascun collaboratore e dipendente, diventando il consigliere naturale con cui confrontarsi nelle situazioni critiche.
- **Creatività.** Poniamo attenzione alla ricerca di soluzioni non tradizionali ai problemi, utilizzando le tecniche di analisi relazionale (*brainstorming*) e favorendo la creatività dei comportamenti dei collaboratori e dei dipendenti.



- **Efficienza.** Poniamo attenzione all'utilizzo ottimale di tutte le risorse disponibili, attuando le modalità organizzative più efficaci per la gestione dei progetti.
- **Team Building.** Favoriamo la formazione e lo sviluppo dei *team*, riconoscendo i fenomeni di dinamica dei gruppi e cogliendo le occasioni di lavoro per il loro sviluppo, prevenendo le occasioni di crisi e demotivazione.
- **Equità.** Promoviamo e favoriamo il riconoscimento del merito adottando un sistema premiante, riconoscendo il merito sulla base di risultati qualitativi e quantitativi raggiunti e sviluppando strumenti di ascolto e dialogo di collaboratori e dipendenti, che consentano di tradurre le loro necessità professionali e personali in soluzioni organizzative efficaci.
- **Gestione del tempo dei collaboratori.** Ci impegniamo a valorizzare il tempo di lavoro dei nostri collaboratori e dipendenti, richiedendo esclusivamente prestazioni coerenti con l'esercizio del loro ruolo e con le esigenze dell'azienda.
- **Rispetto.** Tuteliamo l'integrità fisica e morale dei nostri collaboratori e dipendenti, garantendo un ambiente di lavoro libero da pressioni e condizionamenti ed individuando modalità per prestare attenzione alle necessità delle singole persone, soprattutto nelle situazioni di difficoltà che possono impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.
- **Gestione e condivisione della conoscenza.** Ci impegniamo alla diffusione di informazioni e conoscenza, in maniera leale e trasparente.
- **Selezione del personale.** Nella selezione di collaboratori e dipendenti, diamo valore a criteri di competenza e di merito, senza discriminazione alcuna relativa ad età, sesso, discendenza e credo religioso.
- **Sicurezza e salute.** Ci impegniamo nell'attività di attuazione delle strategie, delle politiche e dei piani operativi volti a prevenire ogni comportamento colposo o doloso che possa provocare danni alla salute delle persone, promuovendo e tutelando la sicurezza e la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, in coordinamento con i clienti ed i fornitori.
- **Tutela della privacy.** Tuteliamo la *privacy* dei nostri dipendenti e collaboratori, in conformità a quanto previsto dalla legge. Non diffondiamo i dati personali a terzi senza previo consenso dell'interessato.



Norme di comportamento etico

- **Approfondimento continuo.** Continuiamo ad apprendere e a migliorarci nell'applicazione della scienza, della disciplina e delle buone pratiche di *management consulting*, condividendo le nostre conoscenze ed esperienze di valore generale con le comunità di pratica.
- **Conflitto di interessi.** Comuniciamo e gestiamo onestamente tutti i conflitti di interessi. Ogni collaboratore deve evitare situazioni in cui possano manifestarsi conflitti di interessi e deve astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di possibili opportunità di *business* connesse allo svolgimento delle proprie funzioni.
- **Conformità professionale.** Osserviamo le regole organizzative, il rispetto delle persone e dei loro lavori, i regolamenti e la buona pratica professionale, astenendoci dall'esprimere giudizi infondati e senza dati di fatto, intervenendo per quanto di competenza in tutte le situazioni in cui una omissione potrebbe essere causa di danno ingiustificato o di sicurezza altrui.
- **Diligenza.** Conduciamo le attività di gestione dei progetti con dovuta perizia, attenzione, diligenza e competenza.
- **Integrità.** Agiamo con franchezza, onestà, sensibilità, responsabilità, impegno, competenza, affidabilità, lealtà e nel rispetto di tutte le leggi, dei regolamenti e di ogni altra relazione professionale.
- **Obiettività.** Agiamo con obiettività e proponiamo soluzioni che siano adeguate alla situazione e alle aspettative dei nostri clienti e degli altri *stakeholder* con trasparenza e chiarezza.
- **Onestà.** Agiamo in maniera sincera, leale e trasparente in base ai principi morali ritenuti universalmente validi.
- **Priorità degli interessi del cliente.** Operiamo assicurando con preminenza i legittimi interessi del cliente.
- **Riservatezza.** Salvaguardiamo la riservatezza del cliente e degli altri *stakeholder*, a meno che non siano soggetti a specifica regolamentazione e/o obblighi di legge.
- **Trasparenza.** Poniamo in atto chiarezza di comportamento e di intenti, fornendo un'informazione accurata e pertinente comprese le dichiarazioni di conformità previste da leggi e norme applicabili in tema di professionalità.





Norme di comportamento verso il contesto esterno

- **Istituzioni.** Agiamo verso le istituzioni con integrità.
- **Sostenibilità.** Utilizziamo comportamenti orientati alla sostenibilità nei confronti di aspetti economici, ambientali e sociali.
- **Attenzione alle comunità di pratica.** Ci impegniamo a potenziare la nostra presenza nei contesti istituzionali e a sviluppare *partnership* con attori che aumentino la competitività e la sostenibilità delle comunità di pratica.

Norme di comportamento verso i fornitori

- **Rapporto con fornitori e collaboratori.** Operiamo per creare rapporti di cooperazione finalizzati allo scambio di informazioni e competenze reciproche per la creazione di valore comune e condiviso verso il cliente.
- **Correttezza nella relazione.** Improntiamo la relazione con fornitori sulla correttezza e sulla disponibilità.
- **Criteri di selezione dei fornitori.** Ricerchiamo sempre qualità ed economicità dell'offerta, riconoscendo pari opportunità ai fornitori, attraverso l'utilizzo di criteri di valutazione e qualificazione oggettivi ed imparziali.

AMPM Consulting s.r.l.

