



LANGUAGE POINT di PEREGO IVANA RITA & C. S.A.S.

MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX DLGS 231/2001

PARTE GENERALE

Il presente manuale è stato approvato e formalizzato con dichiarazione della Direzione in data 11.02.2011 (vers. 00)

Language Point di Perego Ivana Rita & C.s.a.s. con il presente documento intende non solo conformarsi ai principi contenuti nelle Linee Guide della Regione Lombardia, ma intende soprattutto cogliere l'occasione per fissare con chiarezza i valori dell'etica e del rispetto della legalità.

1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO : IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001

Il decreto legislativo “8 giugno 2001 n. 231”, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001, ha introdotto il principio della responsabilità amministrativa delle Società per i reati commessi, nel loro interesse o a loro vantaggio, da persone che operano per esse. La necessaria prevenzione richiede accorgimenti organizzativi e di controllo sui quali la Regione Lombardia ha sviluppato e diffuso Linee Guida e raccomandazioni (Linee Guida Regionali per la definizione di modelli di organizzazione, gestione e controllo degli enti accreditati che erogano servizi nell’ambito della filiera istruzione – formazione - lavoro).

Al fine di tutelarsi dalla richiamata responsabilità amministrativa, Language Point di Ivana Rita Perego & C. s.a.s. (di seguito chiamata anche Language Point o Ente o Società), ha sviluppato ed adottato, il presente **Modello Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001** (denominato anche, per brevità, **Modello**), con dichiarazione della Direzione in data **15.11.2010**.

Il Modello è soggetto a verifiche periodiche così come definito nel seguito.

1.1. Definizioni

- **CCNL ASILS- UGL:** *Il contratto collettivo nazionale che Language Point applica.*
- **D. Lgs.231/2001:** *il decreto legislativo 231 dell’8 giugno 2001 e s.m.i..*
- **Modello:** *modello di organizzazione, gestione e controllo indicato nel dlgs 231/2001.*
- **Soggetti in posizione apicale:** *ai sensi dell’art. 5 lettera a) del D.Lgs.231/2001, si considerano tali le «persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell’Ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché le persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso».*
- **Sottoposti (o dipendenti):** *ai sensi dell’art. 5 lettera b) del D.Lgs.231/2001, sono le «persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui al paragrafo precedente (soggetti in posizione apicale)».*
- **Consulenti/Collaboratori esterni:** *coloro che agiscono in nome e per conto della Società sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione professionale (anche a progetto)*
- **P.A.:** *la Pubblica Amministrazione, inclusi i relativi funzionari ed i soggetti incaricati di pubblico servizio anche appartenenti ad organi della Comunità Europea e di Stati esteri.*
- **OdV:** *organismo interno preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull’osservanza del Modello e sull’aggiornamento dello stesso.*
- **Stakeholders o Portatori di interesse:** *i soggetti che hanno un interesse nei confronti della Società.*
- **Protocolli:** *procedure atte a programmare la formazione e le decisioni della Società in relazione ai reati da prevenire ed indicate nel Modello*

1.2. Sanzioni previste e tipologie di reato

Le sanzioni previste dal Decreto si distinguono in:

- a) **pecuniarie** (così venendo a colpire anche gli interessi economici dei soci);
- b) **interdittive** (quali la sospensione o revoca di licenze e concessioni, il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione, l'interdizione temporanea o definitiva dall'esercizio dell'attività, l'esclusione o revoca di finanziamenti e contributi, il divieto di pubblicizzare beni e servizi);
- c) la **confisca**;
- d) la **pubblicazione della sentenza**.

A norma dell'art. 4 del Decreto, la responsabilità dell'Ente si configura anche in relazione a reati commessi all'estero, purché per gli stessi non proceda lo Stato del luogo in cui è stato commesso il fatto.

Le fattispecie di reato rilevanti - in base al D.Lgs. 231/2001 e successive integrazioni - che possono dar luogo alla responsabilità amministrativa dell'Ente, sono soltanto quelle espressamente previste dalla legge, in ossequio al principio di legalità confermato dall'art. 2 del D. Lgs. 231/2001, e possono essere comprese, per comodità espositiva, nelle seguenti categorie:

- *malversazione* a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 316-bis c.p.);
- *indebita percezione* di contributi, finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di altro ente pubblico (art. 316-ter c.p.);
- *concussione* (art. 317 c.p.);
- *corruzione* per un atto d'ufficio (art. 318 c.p.);
- *corruzione* per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 319 c.p.);
- *corruzione* in atti giudiziari (art. 319-ter c.p.);
- *istigazione* alla corruzione (art. 322 c.p.);
- *truffa in danno dello Stato* o di altro ente pubblico (art. 640, comma 2, n. 1 c.p.);
- *truffa aggravata* per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.);
- *frode informatica* in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640-ter c.p.).

Successivamente, l'art. 6 della legge 23 novembre 2001, n. 409, recante "*Disposizioni urgenti in vista dell'introduzione dell'euro*", ha inserito come ipotesi punibile ai sensi del Decreto, l'art. 25-bis, il reato di "*falsità in monete, in carte di pubblico credito e in valori di bollo*", che, **data la struttura e l'attività di Language Point non appaiono in alcun modo, neppur astrattamente, realizzabili, e quindi non verranno considerati ai fini del presente Modello.**

Poi, l'art. 3 del Decreto Legislativo 11 aprile 2002, n. 61, in vigore dal 16 aprile 2002, ha introdotto nel Decreto il nuovo art. 25-ter, prevedendo la responsabilità amministrativa degli Enti anche per la commissione dei c.d. **reati societari**, riportati nel seguito, così come configurati dallo stesso Dlgs. n. 61/2002:

- *false comunicazioni sociali* (Art. 2621 del codice civile),

- *false comunicazioni* sociali in danno dei soci o dei creditori (Art. 2622 del codice civile),
- *falso in prospetto* (Art. 2623 del codice civile),
- *impedito controllo* (Art. 2625 del codice civile),
- *indebita restituzione* dei conferimenti (Art. 2626 del codice civile),
- *illegale ripartizione* degli utili e delle riserve (Art. 2627 del codice civile),
- *illecite operazioni* sulle azioni o quote sociali o della società controllante (Art. 2628 del codice civile),
- *operazioni in pregiudizio* dei creditori (Art. 2629 del codice civile),
- *formazione fittizia* del capitale (Art. 2632 del codice civile),
- *indebita ripartizione* dei beni sociali da parte dei liquidatori (Art. 2633 del codice civile),
- *Illecita influenza sull'assemblea* (Art. 2636 del codice civile),
- *aggiotaggio*, (art.2637 c.c.),
- *ostacolo all'esercizio* delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (Art. 2638 del codice civile).

[Si fa presente che, data la tipologia, la struttura e l'operatività dell'Ente, il presente Modello non prenderà in considerazione il reato "**indebita restituzione dei conferimenti**", il reato "**illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante**", il reato "**operazioni in pregiudizio dei creditori**", il reato "**indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori**", il reato "**illecita influenza sull'assemblea**" ed il reato "**aggiotaggio**".]

Inoltre, l'art 9 della Legge 13 Agosto 2007 nr. 123 ha introdotto nel D. Lgs. 231/01 l'art 25-septies, con il quale sono regolamentati anche i **reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro**. La responsabilità amministrativa delle aziende viene, quindi, ampliata anche in merito alla commissione da parte dei dipendenti dei suddetti reati.

I reati di omicidio colposo e lesioni colpose, commessi in violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela della salute e dell'igiene sul lavoro, fanno scattare la responsabilità amministrativa dell'Ente, con sanzioni pecuniarie e di carattere interdittivo.

I reati hanno rilevanza quando nell'espletamento delle attività lavorative legate alla Società il fatto è commesso nell'interesse e/o a vantaggio della Società stessa 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 e la salute sul lavoro.

La Legge 28 febbraio 2008 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica, fatta a Budapest il 23 novembre 2001, e norme di adeguamento dell'ordinamento interno", ha introdotto nel D. Lgs. 231/2001, attraverso l'inserimento del nuovo art. 24-bis i **reati informatici e trattamento illecito di dati**.

In particolare, la citata legge ha introdotto:

- art. 615-ter c.p., relativo all'accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico;
- art. 615-quater c.p. - che non ha subito modifiche da parte della legge 48 – in merito alla detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici;
- art. 615-quinquies che punisce la diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi diretti a danneggiare o interrompere il funzionamento di un sistema informatico;
- artt. 617-quater e 617-quinquies c.p., relativi alle intercettazioni - anche attraverso l'installazione di apparati - ed all'impedimento o interruzione di comunicazioni informatiche o telematiche;
- art. 491-bis c.p., riguardante la falsità di un documento informatico;
- art. 640-quinquies c.p., introdotto ex novo dalla legge 48/2008, che ha come oggetto la frode informatica del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica.

Più recentemente, sono state inserite come ipotesi punibili ai sensi del Decreto:

- le fattispecie dei reati con finalità di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico (art. 3 della L. 7/2003),
- i reati contro la personalità individuale (tra cui la riduzione in schiavitù, prostituzione e pornografia minorile, tratta delle persone, turismo sessuale, compravendita di schiavi, art. 5 della L. 228/2003),
- i reati di abuso di mercato (art. 9 della L. 62/2005) e
- la Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio (legge L. 99/2009 che, con l'introduzione dell'art. 25-nonies, amplia le tipologie di reati previsti nella Legge 22 aprile 1941 n. 633).

Poiché questi ultimi reati, data l'attività svolta dall'Ente, non appaiono in alcun modo, neppur astrattamente, realizzabili, essi non verranno considerati ai fini del presente Modello.

L'elenco dei reati, di interesse di Language Point e contenuti nelle varie categorie è riportato nelle "**Parti speciali**" allegate al Modello

1.3. Requisiti di legge per l'esenzione dalla responsabilità ex D. Lgs. 231/2001

Il D.Lgs 231/01 prevede, agli art. 6 e 7, che l'Ente "**non venga ritenuto responsabile**" se prova di aver adottato ed efficacemente attuato "Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo" idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali considerati. In particolare che siano state/i:

- *Individuate le attività* nel cui ambito possano essere commessi i reati
- *Previsti specifici protocolli* (procedure) diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'Ente in relazione ai reati da prevenire
- *Individuate modalità di gestione* delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati
- *Attribuiti ad un Organo di controllo*, interno alla struttura aziendale, i compiti di attuare in modo efficace e corretto quanto previsto dal Modello, anche attraverso il monitoraggio dei comportamenti aziendali

- *Comunicate obbligatoriamente al citato Organo* tutte le informazioni ritenute utili sulle attività rilevanti ai fini del D.Lgs 231/01,
- *Messe a disposizione dell'Organo di controllo* risorse aziendali in numero e valore ragionevole e proporzionato ai compiti affidatogli ed ai risultati attesi e ragionevolmente ottenibili
- *Verificato* il funzionamento del Modello con conseguente aggiornamento periodico (controllo ex post) in base soprattutto:
 - alla verificabilità e documentabilità di ogni operazione, circostanza a maggior ragione da tenere in considerazione, se si tratta di attività rilevanti ai fini del D.Lgs 231/01
 - alla definizione di poteri autorizzativi coerenti con le responsabilità assegnate
 - al rispetto dei principi della separazione delle funzioni.
- *Diffuse* a tutti i livelli aziendali le regole comportamentali e le procedure istituite e che siano stati conseguentemente *sensibilizzati*
- *Introdotta* un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

Al contrario, in caso di mancata adozione di un Modello (o laddove lo stesso non sia stato ritenuto efficace dal giudice), l'Ente rimane soggetto alla responsabilità amministrativa ed i soci, che possono subire quindi lesioni ai loro interessi patrimoniali, possono esercitare azione di responsabilità nei confronti degli Amministratori per la mancata adozione dello strumento esimente.

Nei paragrafi che seguono vengono dettati i principi cui si ispira il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Language Point cui si dovranno uniformare i comportamenti degli Organi Societari e dei dipendenti, nonché gli strumenti attraverso i quali verrà assicurata efficacia, efficienza ed effettività allo stesso.

2. SISTEMA DI GOVERNO DELL'ENTE

2.1. Premessa

In uno scenario caratterizzato da una crescente complessità e da rapidi cambiamenti, che moltiplicano le opportunità di sviluppo ma anche i rischi, diventa cruciale la capacità di governare la propria operatività, adottando presidi organizzativi idonei a censire, prevenire e monitorare costantemente le varie tipologie di rischio che si possono presentare.

In tale contesto particolare rilievo assume il Sistema dei Controlli Interni a Language Point, costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali ed il conseguimento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, la salvaguardia del valore delle attività e della protezione dalle perdite, l'affidabilità ed integrità delle informazioni contabili e gestionali nonché la conformità delle operazioni con la normativa e le disposizioni interne.

Coerentemente con tale sistema, tenendo conto del contenimento dei rischi ad un livello accettabile con costi adeguati in rapporto al grado di rischio assunto, in Language Point:



- Le *responsabilità* sono definite e debitamente distribuite, evitando sovrapposizioni funzionali o allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto;
- Nessuna *operazione* significativa è originata senza autorizzazione;
- I *poteri di rappresentanza* sono conferiti secondo ambiti di esercizio e limiti di importo strettamente collegati alle mansioni assegnate ed alla struttura organizzativa;
- Gli *obiettivi* dell'unità organizzativa sono assegnati e comunicati a tutti i livelli interessati, al fine di rendere gli stessi chiari e condivisi;
- I *sistemi operativi* (organizzazione, processi, sistemi informativi, sistema della qualità certificato, ecc) sono coerenti con le politiche dell'Ente e con il Codice di Comportamento. In particolare, le informazioni finanziarie sono predisposte nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché dei principi contabili nazionali ed internazionali ed in coerenza con le procedure amministrative.

Poiché con l'entrata in vigore del D.lgs 231/01 è stata profondamente rivisitata la posizione della responsabilità della Società, introducendo un regime di responsabilità amministrativa a carico degli Enti per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli Enti stessi, tale circostanza ha richiesto un adeguamento del sistema dei controlli esistenti in Language Point in modo da tener conto opportunamente di tale variabile nella definizione dei profili di rischio.

2.2. Sistema di Governo

Premesso che il Modello si affianca alle scelte organizzative effettuate da Language Point in materia di organizzazione, gestione e controllo, per garantire il governo dell'organizzazione ed il suo funzionamento, l'Ente ha definito gli strumenti e fissati i sistemi riportati nel seguito:

- **Codice Etico o di Comportamento:** con riferimento ai reati considerati nei capitoli precedenti, il Codice disposto da Language Point mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti e prevede sanzioni proporzionate alla gravità delle eventuali infrazioni commesse. Tale documento è determinato ed approvato dal massimo vertice di Language Point.
- **Sistema organizzativo:** In Language Point il sistema organizzativo è sufficientemente formalizzato e chiaro, soprattutto per quanto attiene all'attribuzione di responsabilità, alle linee di dipendenza gerarchica ed alla descrizione dei compiti, con specifica evidenziazione dei punti di controllo.
Nell'ambito di tale sistema, attenzione massima è prestata al sistema premiante dei dipendenti
- **Sistema delle deleghe e delle procure:** in Language Point i poteri sono assegnati in coerenza con le responsabilità organizzative e gestionali definite, prevedendo, laddove richiesto, una puntuale indicazione delle soglie di approvazione delle spese.
Inoltre nell'Ente esiste un sistema di deleghe delle responsabilità coerenti con il Sistema Organizzativo, concernenti in particolare gli aspetti in tema di qualità, ambiente e sicurezza.



- L'aggiornamento delle deleghe e delle procure avviene in occasione soprattutto della revisione /modifica della Struttura Organizzativa.
- **Procedure manuali ed informatiche:** le procedure manuali ed informatiche in Language Point sono tali da regolamentare lo svolgimento delle attività, prevedendo soprattutto gli opportuni punti di controllo. In questo campo, specifico interesse ricopre l'area della gestione finanziaria, dove il controllo procedurale si avvale di strumenti consolidati nella pratica amministrativa, fra cui l'abbinamento di firme, la separazione dei compiti, le riconciliazioni frequenti, alla supervisione, ecc.
 - **Sistema di controllo di gestione:** è in grado di fornire una tempestiva segnalazione dell'esistenza e dell'insorgere di situazioni di rischio.
 - **Sistema Qualità:** Language Point, essendo un Ente certificato ISO 9000/2008, regola in modo chiaro ed efficace i suoi processi rilevanti che rispondono ai requisiti di qualità e di sicurezza.
 - **Comunicazione al personale e sua formazione:** premesso che tale attività riguarda non solo il Codice di Comportamento ma anche gli altri strumenti quali il Modello Organizzazione, Gestione e Controllo, i poteri autorizzativi, le procedure, i flussi di informazione e tutto quanto contribuisce a dare trasparenza nell'operare quotidiano, Language Point ha sviluppato un adeguato programma di formazione rivolto al personale delle aree a rischio che illustra le ragioni di opportunità, oltre che giuridiche, che hanno ispirato le regole e la loro portata concreta

Si sottolinea altresì che le componenti sopra descritte sono integrate organicamente in un sistema che rispetta una serie di principi di controllo, fra cui:

- Ogni operazione, transazione, azione è verificabile, documentata, coerente e congrua. Per ogni operazione vi è un adeguato supporto documentale su cui si può procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestano le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione stessa ed individuano chi l'abbia autorizzata, effettuata, registrata e verificata
- Nessuno può gestire in autonomia un intero processo. Il sistema garantisce l'applicazione del principio di separazione di funzioni, per cui l'autorizzazione all'effettuazione di un'operazione, è sotto la responsabilità di persona diversa da chi contabilizza, esegue operativamente o controlla l'operazione.

3. ASSETTO ORGANIZZATIVO

Language Point, nata nel 2003, è un Centro di formazione linguistica internazionale. Nel 2004 ottiene l'autorizzazione del Centro Servizi Amministrativi della Lombardia, per conto del Ministero della Pubblica Istruzione, ad operare come Centro Scolastico di diffusione dell'inglese, e delle diverse lingue straniere, a tutti i livelli.

Language Point è Membro AISLi, l'Associazione Italiana Scuole di lingue fondata nel 1979 come ente culturale senza fini di lucro con l'obiettivo di tutelare gli interessi degli studenti e garantire un alto livello qualitativo e di professionalità nell'insegnamento delle lingue, nonché la veridicità e la trasparenza delle informazioni date e le condizioni di sicurezza degli ambienti di lavoro.



Durante il corso degli anni Language Point ha acquisito reputazione di serietà ed accuratezza nella somministrazione dei propri servizi ai suoi clienti e di attenzione alle loro esigenze, aiutando centinaia di studenti a fare proprie o a migliorare quelle abilità linguistiche che sono ormai passaporto indispensabile per la nuova realtà europea ed internazionale.

Tutti i programmi linguistici dell'Ente rispecchiano le direttive dell'Unione Europea e del Consiglio d'Europa (PEL – Portfolio Europeo delle Lingue – e Quadro Comune di Riferimento per le Lingue).

La Camera di Commercio di Milano e Federlingue Milano hanno conferito a Language Point l'attestato di appartenenza alla categoria di professionisti di traduzione ed interpretariato per il rispetto del loro codice deontologico e la qualità dei servizi linguistici offerti.

La Società è una Sede accreditata dalla Regione Lombardia per l'erogazione di servizi formativi al lavoro.

L'assetto organizzativo dell'Ente, con l'esplicitazione delle principali responsabilità attribuite alle strutture che riportano ai suoi Vertici, sono dettagliatamente descritte nel Manuale della Qualità di Language Point a cui si rimanda.

Si sottolinea che da un punto di vista organizzativo, per poter operare al meglio ed al massimo delle capacità, la Direzione di Language Point richiede ai responsabili dei propri processi di operare sempre con efficacia ed efficienza tendendo, senza soluzione di continuità, al miglioramento.

In tale ottica la Direzione si impegna, nelle Linee guida di conduzione dell'Ente, al mantenimento ed al perseguimento della propria Mission, proponendo periodicamente delle rivisitazioni finalizzate a verificare la convergenza dell'operato aziendale rispetto alla politica della Società.

In allegato è riportata la struttura organizzativa della Società con la evidenziazione delle responsabilità delegate ai singoli responsabili.

4. METODOLOGIA SEGUITA PER LA DEFINIZIONE ED ADOZIONE DEL MODELLO

4.1. Linee Guida

Nella predisposizione del presente Modello, ci si è ispirati alle Linee Guida di Confindustria ed a quelle della Regione Lombardia, che in sintesi prevedono:



- L'individuazione delle aree di rischio, vale a dire in quale area/settore aziendale sia possibile la realizzazione dei reati previsti al Decreto
- Obblighi di informazione verso l'Organo di controllo, volti a soddisfare le esigenze di controllo sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello
- La predisposizione di un sistema di controllo ragionevolmente in grado di prevenire o ridurre il rischio di commissione dei reati attraverso l'adozione di appositi protocolli. In tale contesto, particolare importanza assumono la struttura organizzativa, le attività e le regole attuate dal management e dal personale aziendale, finalizzate ad assicurare:
 - Efficacia ed efficienza delle operazioni gestionali
 - Attendibilità delle informazioni aziendali, sia verso terzi sia verso l'interno
 - Conformità alle leggi, ai regolamenti, alle norme ed alle politiche interne.

Conseguentemente a quanto appena descritto, Language Point ha individuato quali componenti rilevanti del suo Modello:

- Il sistema organizzativo
- Il codice di comportamento (Codice Etico)
- I poteri autorizzativi e di firma
- Il sistema di controllo di gestione
- Le procedure, manuali ed informatiche
- La comunicazione al personale
- La formazione del personale
- I meccanismi disciplinari
- la verifica periodica e l'eventuale modifica del Modello quando sono scoperte significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione e nell'attività.

4.2. Funzione e Scopo del modello

Scopo del presente Modello è la predisposizione di un sistema strutturato, integrato ed organico di prevenzione, dissuasione e controllo, finalizzato alla riduzione del rischio di commissione dei reati mediante l'individuazione delle “**attività sensibili**” e, ove necessario, alla loro conseguente corretta procedurizzazione.

L'OdV (Organismo di Vigilanza, vedi oltre), in tale contesto, assume la funzione di garante del rispetto del sistema organizzativo adottato e vigila sull'operato dei destinatari.

Nei limiti delle attività svolte nell'interesse di Language Point, si richiede ai componenti degli Organi societari ed ai Dipendenti, ma anche a Consulenti, Partner, e Collaboratori esterni, di adeguarsi a condotte tali che non comportino il rischio di commissione dei reati secondo le previsioni dettate nel Modello.

Da tale impostazione deriva che l'adozione e l'efficace attuazione del Modello, non solo consente a Language Point di beneficiare dell'esimente prevista da D.Lgs 231/01, ma migliora anche la sua Governance, limitando il rischio di commissione dei reati.

4.3. **Costruzione del Modello**

Per la predisposizione del Modello di cui all'art. 6 del citato Decreto, Language Point ha svolto una serie di attività suddivise in differenti fasi delle quali di seguito si riporta una breve descrizione e sulle cui risultanze si è poi dato luogo alla predisposizione del presente Modello:

- **Identificazioni delle “attività sensibili” (as-is analysis):** è stata svolta attraverso l'esame della documentazione aziendale ed una approfondita analisi delle informazioni emerse durante le riunioni con la Direzione ed i Responsabili delle varie funzioni aziendali. Da tale analisi è stato possibile individuare, all'interno della struttura aziendale, le “attività sensibili” nello svolgimento delle quali si potrebbe ipotizzare la commissione dei reati.
Successivamente sono stati verificati i processi adottati nella gestione di tali “attività sensibili” ed il relativo sistema dei controlli (procedure, separazione delle funzioni, documentabilità, ecc.).
- **Effettuazione della “gap analysis:** sulla base della situazione accertata, tenuto conto delle previsioni e delle finalità del D.Lgs 231/01, sono state individuate le azioni di miglioramento dell'attuale Sistema di Controllo Interno (processi e procedure esistenti) e dei requisiti organizzativi essenziali per la definizione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adeguato ai precetti del decreto.
- **Predisposizione del Modello** costituito da:
 - *Parte generale* (la presente), che contiene le regole ed i principi generali del Modello.
 - *Parte Speciale*, che contiene l'analisi delle singole fattispecie di reato ed i protocolli specifici per la prevenzione della commissione dei reati nelle c.d. “**aree a rischio**”
 - *Sistema Disciplinare*, che regola la comunicazione delle sanzioni.

4.4. **Adozione del Modello**

Premesso che l'adozione del Modello si propone le seguenti finalità:

- determinare, in tutti coloro che operano, in nome e per conto dell'Ente, 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, sia penali che amministrative, non solo nei propri confronti ma anche nei confronti dell'Ente stesso;
- ribadire che qualsivoglia forma di comportamento illecito è fortemente condannata dall'Ente in quanto (anche nel caso in cui l'Ente fosse apparentemente in condizione di trarre vantaggio) comunque contrario, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etici cui l'Ente intende attenersi nell'espletamento della propria attività;
- consentire all'Ente, grazie ad un'azione di monitoraggio continuo ed organico sulle aree di attività a rischio, di intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati contemplati dal Decreto,



Language Point ha provveduto a predisporre il Modello ed il Codice Etico e li ha adottati formalmente in data 11.02.2011.

Stante il fatto che il Modello è atto di emanazione della Direzione della Società, è rimesso a quest'ultima il dovere di recepire le istanze dell'Organismo di Vigilanza in merito all'aggiornamento dei principi contenuti nel Modello stesso in relazione alle esigenze di adeguamento che si verranno a determinare nel tempo.

4.5. Applicazione del modello e controlli sulla sua attuazione

L'applicazione del Modello è di responsabilità di Language Point in relazione alle attività dalla stessa in concreto poste in essere.

Poiché è attribuito all'Organismo di Vigilanza il compito primario di esercitare i controlli sull'attuazione del Modello secondo le procedure in esso descritte, Language Point ha previsto, in sede di predisposizione del budget annuale, una provvista finanziaria adeguata alla sua attività.

5. ORGANISMO DI VIGILANZA

5.1. Identificazione e responsabilità dell'Organismo di Vigilanza

In conformità al Decreto Legislativo, l'Organismo di Vigilanza, che, coerentemente con le caratteristiche delle Linee Guida, possiede professionalità, autonomia di iniziativa e continuità d'azione, dipende, come da organigramma allegato, dalla Direzione dell'Ente.

L'OdV, nell'assolvimento delle sue funzioni, si avvale di professionisti esterni, ai quali ha affidato l'incarico di effettuare periodiche verifiche sul rispetto e l'efficacia del Modello, tramite svolgimento di attività di carattere tecnico, fermo restando che l'affidamento di questo tipo di delega non fa venir meno la propria responsabilità in ordine alla funzione conferitogli dalla legge.

Tali professionisti esterni hanno l'obbligo di riferire all'OdV attraverso la redazione di un'apposita relazione.

L'Organismo di Vigilanza provvederà a disciplinare gli aspetti attinenti alla continuità della propria azione, fra i quali si rilevano, in particolare:

- la calendarizzazione dell'attività di vigilanza e controllo,
- la verbalizzazione degli incontri e delle riunioni che esso terrà con tutte le strutture aziendali,
- la stesura di un verbale delle attività di controllo svolte,
- nonché la disciplina dei flussi informativi da parte delle strutture aziendali.

All'OdV è affidato il compito di vigilare:

- sul funzionamento del Modello



- sull'efficacia dello stesso in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati di cui al Decreto
- sull'osservanza del Modello da parte dei destinatari, nonché di curarne l'aggiornamento
- sul rispetto delle deleghe e delle procure

Più specificatamente all'OdV sono affidati i seguenti compiti:

- attuare le procedure di controllo previste nel sistema di controllo preventivo, a tal fine, esso ha il potere di emanare apposite disposizioni ovvero ordini di servizio interni;
- mantenere aggiornata la mappatura delle aree di attività "a rischio" nell'ambito del contesto aziendale, mediante controlli delle attività stesse;
- effettuare periodicamente verifiche mirate su determinate operazioni o atti specifici posti in essere nell'ambito delle aree di attività "a rischio";
- promuovere idonee iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione dei principi del Modello e predisporre la documentazione organizzativa interna necessaria al fine del funzionamento del Modello stesso, contenente istruzioni, chiarimenti o aggiornamenti;
- raccogliere, elaborare e conservare le informazioni rilevanti in ordine al rispetto del Modello, nonché aggiornare la lista di informazioni che devono essere obbligatoriamente trasmesse ad esso o tenute a sua disposizione;
- coordinarsi con i responsabili delle altre funzioni aziendali (anche attraverso apposite riunioni) per i diversi aspetti attinenti l'attuazione del Modello (definizione delle clausole standard, formazione del personale, provvedimenti disciplinari, ecc.) e per il migliore monitoraggio delle attività nelle aree sensibili;
- controllare l'effettiva presenza, la regolare tenuta e l'efficacia della documentazione richiesta;
- condurre le indagini interne per l'accertamento di presunte violazioni delle prescrizioni del Modello;
- verificare che gli elementi previsti dal sistema di controllo (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, ad un aggiornamento degli elementi stessi;
- effettuare con cadenza annuale, a prescindere dal verificarsi o meno degli eventi rilevanti ai fini del D. Lgs 231/01, l'Analisi di Rischio in tutte le aree aziendali;
- aggiornare il Modello in caso di rilevazione di nuove aree a rischio o di nuovi rischi.

5.2. Reporting nei confronti degli Organi Aziendali

L'Organismo di Vigilanza della Società riferisce in merito all'attuazione del Modello, alle modifiche da apportare ed all'emersione di eventuali criticità, nella relazione annuale sull'andamento dell'esercizio nonché, nei casi di necessità, direttamente **alla Direzione Aziendale**.

L'OdV predispone;



- **Quadrimestralmente**, un documento per la Direzione sull'attività svolta nel periodo di riferimento, sui controlli e sulle verifiche specifiche effettuate e sull'esito degli stessi
- **Annualmente**, una relazione descrittiva per la Direzione contenente in particolare:
 - Una sintesi di tutte le attività svolte nel corso dell'anno
 - Un riepilogo dei controlli e delle verifiche eseguite
 - L'eventuale aggiornamento della mappatura delle "attività sensibili"
 - Un punto di situazione degli altri temi di maggiore rilevanza
 - Il piano annuale di attività previste per l'anno successivo.

L'attività di reporting, anche continuativa, ha in ogni caso sempre ad oggetto:

- L'attività svolta dalla funzione OdV
- Le eventuali criticità (e spunti per il miglioramento) emerse sia in termini di comportamento interni a Language Point, sia in termini di efficacia del Modello.

Gli incontri con la Direzione sono sempre documentati e copie dei supporti documentali sono custodite sia dall'OdV che dai Responsabili di funzione di volta in volta coinvolti.

La Direzione ha la facoltà di convocare in qualsiasi momento l'OdV il quale, a sua volta, ha la facoltà di richiedere un incontro con la Direzione per motivi urgenti

5.3. Obblighi di informazione nei confronti dell'OdV

L'art. 6, comma 2 lett. d) del D.Lgs 231/01 individua specifici obblighi di informazione nei confronti dell'OdV.

A tal fine, per i processi operativi e strumentali, si è reso opportuna l'istituzione di un sistema di reporting, sistematico e strutturato, in merito a fatti a rischio, la cui rilevazione ed analisi costituiscono i "**punti di attenzione**" dai quali si originano azioni di riscontro ed approfondimento dell'OdV su eventuali situazioni anomale e/o di reato.

Valgono al riguardo le seguenti prescrizioni di carattere generale:

- Dovrà essere portata a conoscenza dell'Organismo di Vigilanza tutta la documentazione prevista nel presente Modello ed ogni altra informazione di qualsiasi tipo, proveniente anche da terzi, attinente all'attuazione del Modello, nelle aree di attività "a rischio", in particolare:
 - Le decisioni ed i prospetti riepilogativi relativi alle richieste, erogazioni ed utilizzo di finanziamenti pubblici;
 - i provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, dalle 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, dipendenti e/o dai collaboratori non subordinati della Società in caso di avvio di procedimento giudiziario per i reati previsti dal Decreto;
 - i rapporti predisposti 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 con evidenza dei procedimenti disciplinari svolti e delle eventuali sanzioni applicate (ivi compresi i provvedimenti verso i dipendenti), ovvero dei provvedimenti di archiviazione di tali procedimenti con le relative motivazioni;
 - il sistema di deleghe e procure adottato dalla Società ed ogni loro successiva modifica.
- le informazioni riguardano in genere tutti i fatti, atti, eventi ed omissioni aventi rilevanza in relazione alla commissione dei reati di cui al Decreto nonché le risultanze periodiche dell'attività di controllo posta in essere per dare attuazione al Modello e le anomalie o irregolarità riscontrate;
 - le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza, in linea con quanto previsto dal Codice Etico, potranno essere in forma scritta ed avere ad oggetto ogni violazione o sospetto di violazione del Modello, dei suoi principi generali e del Codice Etico e verranno raccolte ed archiviate dall'Organismo di Vigilanza;
 - l'Organismo di Vigilanza valuterà le segnalazioni ricevute e gli eventuali provvedimenti adottati 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;
 - l'Organismo di Vigilanza dovrà in ogni caso garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.
 - **Per interloquire direttamente con l'OdV, Language Point ha istituito un'apposita casella di posta elettronica denominata odv@languagepoint.eu.**

6. ATTIVITA' DI FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Language Point, al fine di assicurare nel tempo efficace attuazione al Modello di Organizzazione, gestione e controllo adottato, è orientata verso l'estensione della comunicazione dei contenuti e dei principi del Modello non solo ai propri dipendenti ma anche ai soggetti che, pur non rivestendo la qualifica formale di dipendente, operano - anche occasionalmente - per il conseguimento degli obiettivi aziendali in forza di vincoli contrattuali.

Sebbene tale attività di comunicazione sia diversamente caratterizzata a seconda dei destinatari cui essa si rivolge, l'informazione concernente i contenuti e i principi del Modello viene, comunque, improntata a completezza, tempestività, accuratezza, accessibilità e continuità al fine di consentire ai diversi destinatari la piena consapevolezza delle disposizioni aziendali che sono tenuti a rispettare.



6.1. Dipendenti

I contenuti ed i principi del Modello sono portati a conoscenza di tutti i dipendenti.

Language Point espleta costantemente passi concreti volti a comunicare in maniera efficace standard e procedure a tutto il personale, distribuendo documentazione che spiegano in termini pratici cosa è richiesto dal Modello e dando la possibilità di accedere e consultare la documentazione costituente il Modello direttamente sull'Intranet aziendale.

La Società organizza per i dipendenti anche delle attività di formazione, al termine delle quali i soggetti interessati rilasciano una dichiarazione di conoscenza dello stesso.

La Società provvede, nel corso di tali attività di formazione, a rendere noto che tutti sono tenuti a conoscere i principi e i contenuti del Modello ed a contribuire, in relazione al ruolo e alle responsabilità rivestite all'interno dell'Azienda, alla sua attuazione e al suo rispetto, segnalando all'Organismo di Vigilanza eventuali carenze.

Idonei strumenti di comunicazione sono adottati per aggiornare i dipendenti circa le eventuali modifiche apportate al Modello.

6.2. Altri destinatari

Come già anticipato, l'attività di comunicazione dei principi del Modello viene indirizzata anche nei confronti di quei soggetti terzi che, sebbene non dipendenti, intrattengano con l'Azienda rapporti di collaborazione contrattualmente regolati.

Per questi destinatari, l'Ente rende disponibile nel proprio sito Internet, il Codice Etico ed un Documento di sintesi illustrativo dei principi di riferimento del Modello.

L'Azienda provvede, inoltre, ad inserire nei contratti con tali soggetti clausole contrattuali standard che impegnano gli stessi a non porre in essere attività ovvero adottare comportamenti tali da determinare una violazione del Modello da parte dell'Azienda stessa.

In caso di violazione di tale obbligo, potrà essere richiesta la risoluzione del contratto con eventuale applicazione di penali.

I contratti in corso saranno adeguati a quanto sopra previsto non appena ciò sarà possibile, considerate le caratteristiche dei medesimi.

7. SISTEMA DISCIPLINARE

7.1. Principi generali

Ai sensi degli artt. 6, c. 2, lett. e), e 7, c. 4, lett. b) del Decreto, il Modello può ritenersi efficacemente attuato solo se introduce un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure in esso indicate.



L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale, in quanto le regole di condotta e le procedure interne sono assunte dall'Ente in piena autonomia, indipendentemente dall'illecito che eventuali condotte possano determinare.

Sono soggetti al sistema disciplinare di cui al presente Modello:

- la Direzione Generale
- i lavoratori dipendenti,
- i collaboratori non subordinati e
- tutti i terzi che hanno rapporti con la Società, nell'ambito dei rapporti stessi.

Il procedimento per l'erogazione delle sanzioni di cui al presente sistema disciplinare tiene conto della particolarità e dello *status* del soggetto nei cui confronti si procede. In ogni caso, l'Organismo di Vigilanza è sempre coinvolto nel procedimento disciplinare.

7.2. Sanzioni per i lavoratori dipendenti

Il mancato rispetto e/o la violazione delle regole di comportamento e delle procedure imposte dal Codice Etico e dal Modello, ad opera di lavoratori dipendenti della Società costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, ed illecito disciplinare.

L'adozione da parte di un dipendente della Language Point di un comportamento qualificabile, in base a quanto indicato al punto precedente, come illecito disciplinare, costituisce inoltre violazione dell'obbligo dei lavoratori di eseguire con la massima diligenza, attenendosi alle direttive dell'Ente, i compiti loro affidati, così come previsto dal vigente CCNL ASILS – UGL, applicato dalla Società.

Con riferimento alle sanzioni applicabili, si precisa che esse verranno messe in atto nel rispetto di quanto previsto dal sistema disciplinare aziendale e delle procedure previste dal CCNL. Esse possono essere distinte in provvedimenti disciplinari conservativi e provvedimenti disciplinari risolutivi e vengono applicate sulla base del rilievo che assumono le singole fattispecie di reato considerate.

Le sanzioni applicabili verranno altresì proporzionate, a seconda della loro gravità, in: rimprovero verbale, rimprovero scritto, multa non superiore a 2 ore di retribuzione, sospensione dal lavoro e dalla retribuzione sino ad un massimo di 3 giorni, licenziamento con preavviso, licenziamento senza preavviso.

Al fine di esplicitare preventivamente i criteri di correlazione tra i comportamenti dei dipendenti ed i provvedimenti disciplinari adottati, si sottolinea che:

- **incombe nei provvedimenti disciplinari conservativi il lavoratore che:**
 - violi le procedure interne o tenga un comportamento non conforme alle prescrizioni del Codice Etico (ad es., che non osservi le procedure prescritte, ometta di fornire all'Organismo di Vigilanza le informazioni prescritte, ometta di svolgere controlli, ecc.) o adotti, nell'espletamento di attività nelle aree a



rischio, un comportamento non conforme alle prescrizioni del Modello, dovendosi ravvisare in tali comportamenti una non esecuzione degli ordini impartiti dalla Società sia in forma scritta che verbale;

- **incombe nei provvedimenti disciplinari risolutivi il lavoratore che:**
- adottati, nell'espletamento delle attività nelle aree "a rischio", un comportamento non conforme alle prescrizioni del Modello e del Codice Etico e diretto in modo univoco al compimento di un reato sanzionato dal Decreto, dovendosi ravvisare in tale comportamento una grave infrazione alla disciplina o alla diligenza nel lavoro ed un atto tale da far venire meno radicalmente la fiducia della Società nei confronti del lavoratore;
 - adottati, nell'espletamento delle attività nelle aree "a rischio", un comportamento palesemente in violazione delle prescrizioni del Modello e del Codice Etico, tale da determinare la concreta applicazione a carico della Società di misure previste dal Decreto, dovendosi ravvisare in tale comportamento un atto che provoca all'Ente grave danno morale o materiale e che non consente la prosecuzione del rapporto neppure in via temporanea.

Per quanto riguarda l'accertamento delle suddette infrazioni, i procedimenti disciplinari e l'applicazione delle sanzioni, restano invariati i poteri già conferiti, nei limiti della rispettiva competenza, alla direzione aziendale.

Il sistema disciplinare viene costantemente monitorato dall'Organismo di Vigilanza e dalla Direzione.

Le sanzioni disciplinari ed il Codice Etico, sono portate a conoscenza del lavoratore mediante affissione in un luogo accessibile a tutti.

7.3. Misure nei confronti della Direzione Generale

In caso di violazione del Modello o del Codice Etico da parte della Direzione Generale della Società, l'Organismo di Vigilanza informerà il socio Accomandante, il quale provvederà ad assumere le opportune iniziative previste dalla vigente normativa.

7.4. Misure nei confronti di consulenti, collaboratori e partner

Ogni comportamento posto in essere dai consulenti o collaboratori non subordinati o dai partner dell'Ente in contrasto con le linee di condotta indicate dal Codice Etico, e tale da comportare il rischio di commissione di un reato sanzionato dal Decreto, potrà determinare, secondo quanto previsto dalle specifiche clausole contrattuali inserite nelle lettere di incarico o negli accordi di collaborazione, la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento del maggior danno qualora da tale comportamento derivino danni concreti all'Ente, come nel caso di applicazione da parte del giudice competente delle misure previste dal Decreto.

8. VERIFICHE PERIODICHE



Il Modello è soggetto a due tipi di verifiche:

- **verifiche sugli atti:** annualmente si procederà ad una verifica dei principali atti societari e dei contratti di maggior rilevanza conclusi dalla Language Point in aree di attività "a rischio";
- **verifiche delle procedure:** periodicamente si procederà a verificare l'effettivo funzionamento del presente Modello con le modalità stabilite dall'Organismo di Vigilanza e sarà intrapresa una revisione di tutte le segnalazioni ricevute nel corso dell'anno, delle azioni intraprese dall'Organismo di Vigilanza e dagli altri soggetti interessati, degli eventi considerati rischiosi, della consapevolezza del personale rispetto alle ipotesi di reato previste dal Decreto, con interviste a campione.

All'esito delle verifiche continuative sarà redatto un rapporto annuale da sottoporre alla Direzione, che evidenzierà le possibili manchevolezze e suggerisca le azioni da intraprendere.

9. CLASSIFICAZIONE ED ILLUSTRAZIONE DEI PROCESSI

Le procedure e le istruzioni operative della Società, coerentemente con il Sistema Qualità certificato, sono diffuse e implementate attraverso appositi documenti (il presente modello, estratti del presente modello, circolari/ordini di servizio, ecc.) che descrivono il ruolo/responsabilità delle varie unità organizzative coinvolte, lo svolgimento del processo ed i relativi punti di controlli.

La documentazione è predisposta e rivista dalla Direzione/Unità competente sull'argomento, adottando uno schema di rappresentazione standard così come previsto dal Sistema Qualità certificato.

La distribuzione avviene sia in forma cartacea sia tramite supporti informatici (Intranet aziendale).

Le comunicazioni aziendali aventi contenuto non normativo bensì meramente informativo, descrittivo o di aggiornamento avvengono mediante lettere circolari, aggiornamenti operativi.

Pure in tali casi la comunicazione avviene in forma cartacea e/o tramite supporto informatico (Intranet).

La Direzione Aziendale ha deciso di utilizzare un approccio per processi come strategia nella costruzione del Sistema di Gestione della Qualità certificato e del modello Organizzazione, Gestione e Controllo.

Questo significa che la Direzione ha deciso di identificare i processi che costituiscono tali Sistemi, le interazioni fra questi processi e gli input e gli output che assicurano la coesione fra di essi.

La Società è stata divisa in macroaree di competenza, e per ogni macroarea sono stati individuati i processi relativi.



Le aree ed i processi sono descritti nella tabella riportata nel seguito, nella quale, ai processi già certificati, sono stati aggiunti quelli addizionali previsti dal Dlgs 231 e definiti a seguito della Risk analysis effettuata dall'Ente.

Inoltre nel seguito sono riportate anche le integrazioni e/o modifiche che sono state portate al Sistema della Qualità certificato a seguito dell'adozione del Modello da parte dell'Ente.

ALLEGATO N. 1 – PARTI SPECIALI

A - REATI NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

B - REATI SOCIETARI

C - ALTRI AREE DI “REATI RILEVANTI”

ALLEGATO N. 2 - CODICE ETICO

Area	Processi Qualità Certificati	Processi Aggiuntivi 231
Direzione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riesame della Direzione ➤ Valutazione della soddisfazione del cliente ➤ Valutazione del grado di applicazione dei valori aziendali ➤ Gestione delle attività di reporting, incluso il Bilancio ➤ Definizione e gestione degli indicatori di performance ➤ Comunicazione interna ed esterna 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Processi societari ➤ Processi inerenti la privacy ➤ Processi inerenti la safety ➤ Processo di accreditamento verso la Regione Lombardia ➤ Attività di audit dell'OdV
Qualità	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controllo della documentazione ➤ Gestione delle registrazioni ➤ Verifiche Ispettive Interne ➤ Aggiornamento normativo ➤ Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive ➤ Gestione dei reclami ➤ Gestione dei miglioramenti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deleghe e dei poteri di firma ➤ Visite Ispettive esterne (Regione Lombardia,, Authority, ecc.) ➤ Reporting OdV
Personale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definizione delle politiche del personale,(orario di lavoro, remunerazione) ➤ Ricerca e selezione del personale ➤ Formazione e Addestramento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selezione del personale ➤ Reporting OdV



Approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquisti ➤ Valutazione dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione del rapporto con i fornitori ➤ Gestione consulenze e prestazioni professionali ➤ Reporting OdV
Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing ➤ Comunicazione con i clienti ➤ Rapporti con Regione Lombardia ➤ Definizione delle esigenze implicite ed esplicite del cliente ➤ Gestione delle offerte e degli ordini clienti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicazione ➤ Rapporto con Regione Lombardia ➤ Reporting OdV
Gestione dei servizi formativi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Progettazione, erogazione e gestione dei servizi formativi ➤ Pianificazione delle risorse umane e logistiche ➤ Gestione della strumentazione di misura 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapporti con istituzioni pubbliche (Regione Lombardia) e Authority ➤ Reporting OdV
Amministrazione e Finanza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione della fatturazione ➤ Gestione dei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione dei finanziamenti ➤ Reporting OdV

area	processi qualità certificati	Note gestionali	processi aggiuntivi 231	Note gestionali
-------------	-------------------------------------	------------------------	--------------------------------	------------------------



Direzione	Riesame direzione	gestito in SW qualità	processi societari	Redatta istruzione operativa ad hoc
	Valutazione soddisfazione	gestito in SW qualità	privacy	Redatta istruzione operativa ad hoc
	Valori aziendali	non gestito	safety	Redatta istruzione operativa ad hoc
	Attività di reporting e bilancio	non gestito	accreditamento	Redatta istruzione operativa ad hoc
	Indicatori di performace	gestito nel riesame della direzione registrato nel SW Qualità	attività di audit OdV	Trattato come un audit interno su SW Qualità
	Comunicazione interna ed esterna	citata nel manuale		
Qualità	controllo documentazione	gestito in SW qualità	deleghe e poteri di firma	Inserita nel sw qualità
	gestione delle registrazioni	gestito in SW qualità	visite ispettive esterne	Discusse nel riesame della direzione
	verifiche ispettive interne	gestito in SW qualità	reporting OdV	All'OdV è stato attribuito un codice utente su SW Qualità in modo che veda le registrazioni
	aggiornamento normativo	gestito in SW qualità		
	NC, AC, AP	gestito in SW qualità		
	gestione reclami	gestito in SW qualità		
	gestione miglioramenti	gestito nel riesame della direzione registrato nel SW Qualità		



Personale	definizione politiche del personale	non gestito	processi di selezione del personale	Inseriti nel SW qualità
	ricerca e assunzione del personale	gestiti come requisiti minimi su SW TQSI	reporting OdV	All'OdV è stato attribuito un codice utente su SW Qualità in modo che veda le registrazioni
	Formazione e addestramento	gestito in SW qualità		
Acquisti	Processo di acquisto	gestito nel manuale	rapporto con i fornitori	Inseriti nel SW qualità
	valutazione dei fornitori	gestito in SW qualità	gestione consulenze e prestazioni professionali	sono una famiglia di fornitori su SW Qualità
commerciale	marketing	parzialmente gestita in P002	comunicazione	
	comunicazione con clienti		rapporto con regione lombardia	Redatta istruzione operativa ad hoc
	rapporto con regione lombardia	non gestito	reporting OdV	All'OdV è stato attribuito un codice utente su SW Qualità in modo che veda le registrazioni
	definizione esigenze clienti	gestita in P002		
	gestione offerte e ordini cliente			
	gestione servizi formativi	Progettazione	gestita in P002	rapporti con istituzioni e authority
pianificazione risorse		reporting OdV		All'OdV è stato attribuito un codice utente su SW Qualità in modo che veda le registrazioni



	gestione servizi			
	gestione strumenti di misura	gestita in MQ punto 7.6		
Amministrazione e finanza	Non gestita nel sistema Qualità certificato, è stata quindi redatta un'istruzione operativa ad hoc			