

IQNet SR 10

Sistemi di Gestione per la Responsabilità Sociale Requisiti



IQNet SR 10

Sistemi di Gestione per la

Responsabilità Sociale

Requisiti

Aprile 2015

IQNet SR 10 Sistemi di Gestione per la Responsabilità Sociale Requisiti

© IQNet, 2015

Tutti i diritti sono riservati. A meno di indicazioni differenti, nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa in alcuna forma o con alcun mezzo, elettronico o meccanico, incluse fotocopie e microfilm, senza il consenso scritto di IQNet all'indirizzo sotto indicato.



IQNet Association - The International Certification Network

Bollwerk 31

P.O. Box 406 CH-3000

Bern 7 Switzerland

Phone: +41 31 310 24 40

Fax: +41 31 310 24 59

E-mail: headoffice@iqnet.ch Web:

www.iqnet-certification.com

La versione dello standard IQNet SR 10 in lingua italiana è stata tradotta da Federazione CISQ.

Indice

0. INTRODUZIONE	6
0.1. Generalità	6
0.2. Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale	7
1. Scopo e campo di applicazione	9
2. Riferimenti normativi	10
3. Termini e definizioni.....	11
4. Contesto dell'organizzazione	14
4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	14
4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative dei portatori di interessi (parti interessate)	14
4.3. Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la responsabilità sociale .	14
4.4. Sistema di gestione per la responsabilità sociale.....	15
5. Leadership.....	16
5.1. Leadership e impegno	16
5.2. Politica	16
5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....	17
5.4. Codice di Condotta	17
6. Pianificazione	18
6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	18
6.2. Identificazione e valutazione dei fattori	18
6.3. Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	18
6.4. Requisiti legali e di altra natura.....	19
7. Supporto.....	20
7.1. Risorse	20
7.2. Competenza.....	20
7.3. Consapevolezza	20
7.4. Comunicazione	20
7.5. Informazioni documentate.....	20
8. Attività operative e portatori di interessi.....	22
8.1. Pianificazione e controllo operativi.....	22
8.2. Proprietari e azionisti	22

8.3. Dipendenti	23
8.4. Clienti, utilizzatori e consumatori.....	25
8.5. Fornitori di prodotti e servizi e partner	27
8.6. Organizzazioni governative, autorità pubbliche ed enti regolatori.....	27
8.7. Comunità, società e organizzazioni sociali	28
8.8. Ambiente	28
8.9. Concorrenti.....	29
9. Valutazione delle prestazioni	30
9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	30
9.2. Aspettative dei portatori di interessi	30
9.3. Audit Interno	30
9.4. Riesame di direzione	31
10. Miglioramento	32
10.1. Non conformità e azioni correttive.....	32
10.2. Miglioramento continuo	32
Appendice A (informativa). Guida e raccomandazioni	33
Appendice B (informativa). Documenti internazionali di riferimento	35
Appendice C (informativa). Corrispondenza tra ISO 26000 e IQNet SR 10.....	37

0. INTRODUZIONE

0.1. Generalità

La presente norma stabilisce i requisiti di un sistema di gestione per la responsabilità sociale per le organizzazioni che si impegnano a rispettare i principi e le raccomandazioni in essere sulla responsabilità sociale e, in particolare, quelli contenuti nella norma internazionale ISO 26000 (vedere Appendice B e C).

La presente norma è stata stabilita come risultato di:

- a) La consapevolezza che sostenibilità, responsabilità sociale e buon governo siano concetti consolidati nell'ambito dell'attuale dibattito economico, ambientale e sociale e la convinzione che siano concetti utili per il progresso della società.
- b) L'utilità di fornire uno strumento che consenta alle organizzazioni di avanzare nel campo della responsabilità sociale e comunicare i propri progressi, in particolare per le piccole e medie imprese (PMI) proporzionalmente alle loro dimensioni.
- c) La domanda da parte di numerose organizzazioni che utilizzano i servizi degli organismi di certificazione per migliorare in relazione a un dato obiettivo - come la qualità - per migliorare in relazione all'ambiente o alla salute e sicurezza sul lavoro - e sono disposte ad applicare nel campo della responsabilità sociale tecniche di gestione che si sono dimostrate efficaci in queste aree. Queste organizzazioni attuano le proprie politiche e stabiliscono gli obiettivi di responsabilità sociale in mercati e ambienti che diventano sempre più sensibili alle problematiche inerenti la responsabilità sociale. Sono mercati che le organizzazioni non possono ignorare e le cui richieste sono chiamate a soddisfare e che allo stesso tempo offrono vantaggi competitivi a quegli attori che soddisfano al meglio le loro aspettative.

La norma IQNet SR10 stabilisce un sistema di gestione per la responsabilità sociale basato sulla metodologia del Miglioramento Continuo conosciuta come Plan-Do-Check-Act (PDCA). Il ciclo del Miglioramento Continuo può essere brevemente descritto nel modo seguente:

- **Plan:** stabilire gli obiettivi e i processi necessari per fornire risultati conformi alla politica per la responsabilità sociale dell'organizzazione.
- **Do:** applicare i requisiti.
- **Check:** monitorare e misurare i requisiti rispetto alla politica per la responsabilità sociale, ad obiettivi e traguardi, alle prescrizioni legali ed altre prescrizioni, e riportarne i risultati.
- **Act:** intraprendere azioni per migliorare in continuo la prestazione del sistema di gestione per la responsabilità sociale.

I requisiti per il sistema di gestione per la responsabilità sociale di cui alla presente norma sono conformi agli elementi di uno strumento per il progresso nella gestione della responsabilità sociale e della sostenibilità, compatibile con altri sistemi di gestione basati su norme ISO, quali ad esempio ISO 9001 e ISO 14001.

Il presente sistema contiene requisiti verificabili volti ad assicurare il continuo miglioramento del sistema di gestione per la responsabilità sociale; tuttavia, non stabilisce requisiti assoluti per la responsabilità sociale che vadano oltre:

- a) I doveri legali applicabili all'organizzazione.
- b) I requisiti del sistema di gestione contenuti nella presente norma e altri requisiti che l'organizzazione sottoscrive o stabilisce.
- c) Gli obiettivi propri dell'organizzazione.

La presente norma stabilisce requisiti certificabili.

Nota: Sebbene la norma ISO 26000 sia stata utilizzata come base per la definizione della presente norma, la sua adozione e certificazione non può essere usata da un'organizzazione per rivendicare la propria conformità alla norma ISO 26000.

0.2. Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale

Le azioni intraprese nel campo della gestione della responsabilità sociale si basano su una serie di principi generali ampiamente accettati che si applicano a prescindere dalla natura delle attività, dalla dimensione dell'organizzazione, dalla posizione geografica o da altre caratteristiche specifiche addizionali per il rispetto dei diritti e dei principi universali.

Un'organizzazione deve impostare il proprio comportamento e la propria condotta in riferimento ai principi della responsabilità sociale riconosciuti a livello internazionale.

La norma ISO 26000 fornisce una guida sui sette principi della responsabilità sociale.

Questi principi sono:

- a) responsabilità di rendere conto "accountability";
- b) trasparenza;
- c) comportamento etico;
- d) rispetto degli interessi degli stakeholder;
- e) rispetto del principio di legalità;
- f) rispetto delle norme internazionali di comportamento;
- g) rispetto dei diritti umani.

Nota: Per maggiori Informazioni su questi principi, si veda *ISO 26000 Guida alla responsabilità sociale*.

In aggiunta, condurre e operare con successo un'organizzazione richiede una gestione sistematica e trasparente. Il successo può derivare dall'attuazione e mantenimento di un sistema di gestione progettato per migliorare continuamente le prestazioni rispondendo alle esigenze di tutti gli stakeholder.

Oltre ai principi di responsabilità sociale sopra delineati, un'organizzazione deve rispettare i seguenti principi relativi al sistema di gestione:

- a) Applicazione interdisciplinare

La responsabilità sociale dovrebbe integrarsi con le decisioni e le azioni dell'organizzazione nel suo insieme, tenendo conto di tutte le sue dimensioni: sociale, economica e ambientale.

b) Leadership

I leader dovrebbero stabilire e mantenere un ambiente interno idoneo al coinvolgimento delle persone nel raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

c) Approccio agli Stakeholder

L'organizzazione dovrebbe essere consapevole e considerare i bisogni e le aspettative dei propri portatori di interessi, con riferimento alle caratteristiche specifiche della propria attività. Il coinvolgimento delle parti interessate nelle azioni riferibili alla responsabilità sociale richiede che si impegnino in modo condiviso, sebbene ciò non significhi che debbano rinunciare alla legittima difesa dei loro interessi.

d) Volontarietà

Il punto di partenza della responsabilità sociale deve sempre essere il coinvolgimento volontario da parte dell'organizzazione di parti interessate, società e mercato, senza alcun riferimento a qualsiasi tipo di imposizione normativa sull'applicazione della responsabilità sociale.

e) Addizionalità

L'organizzazione dovrebbe volontariamente incorporare nella propria gestione e cultura, pratiche che vadano oltre i requisiti legali e che non possono essere considerate un'alternativa alla conformità legale, o una giustificazione per ignorarne la conformità.

f) Efficienza

La responsabilità sociale dovrebbe essere gestita in modo efficiente, coerente con la creazione di valore aggiunto e che aiuti l'organizzazione nel miglioramento di medio e lungo termine.

g) Miglioramento continuo

L'organizzazione dovrebbe mettere a disposizione le risorse necessarie al miglioramento continuo della propria operatività e dei risultati del proprio sistema di gestione della responsabilità sociale.

1. Scopo e campo di applicazione

La presente norma specifica i requisiti di un sistema di gestione per:

- integrare sostenibilità e responsabilità sociale all'interno di un'organizzazione;
- contribuire allo sviluppo sostenibile, tenendo conto delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate, e
- dimostrare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i propri requisiti attraverso comportamenti etici e trasparenti.

La presente norma è applicabile a qualsiasi organizzazione che desideri:

- Stabilire, introdurre, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione per la sostenibilità e la responsabilità sociale.
- Garantire il rispetto della loro politica per la responsabilità sociale, del codice di condotta, degli obiettivi e dei requisiti stabiliti dall'organizzazione nel rispetto delle proprie parti interessate.

Ulteriori linee guida sono fornite nelle appendici a sostegno della sua applicazione.

2. Riferimenti normativi

Le norme e le specifiche di seguito riportate possono essere di aiuto nell'attuazione dei diversi elementi di un sistema di gestione per la responsabilità sociale.

Gestione per la qualità

ISO 9000 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario.*

ISO 9001 *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.*

ISO 9004 *Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole*

Gestione ambientale

ISO 14001 *Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso.*

ISO 14004 *Sistemi di gestione ambientale - Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto.*

ISO 50001 *Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso.*

Gestione della prevenzione dei rischi sui luoghi di lavoro

OHSAS 18001 *Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro - Requisiti.*

OHSAS 18002 *Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro - Linee guida per l'attuazione di OHSAS 18001.*

Responsabilità sociale e sostenibilità

ISO 26000 *Guida alla responsabilità sociale.*

SA 8000 *Social Accountability 8000.*

GRI *Guida alla rendicontazione per la sostenibilità.*

3. Termini e definizioni

3.1. Codice di condotta

Documento che definisce le regole di condotta che un'organizzazione si aspetta siano rispettate dai dipendenti e dalle persone che lavorano sotto il proprio controllo. Il codice di condotta include solitamente una serie di aspetti inerenti alle attività condotte dai dipendenti. Ad esempio: comportamento etico, sicurezza dei prodotti, conformità alle leggi e uso delle risorse.

Il codice di condotta serve a guidare le azioni dei dipendenti e degli altri portatori di interessi coerentemente con i valori dell'organizzazione.

Il codice aiuta le persone a fare la cosa giusta e a rispettare le regole ovunque l'organizzazione operi nel mondo.

3.2. Consumatore

Singolo individuo della comunità in generale, che acquista o utilizza proprietà, prodotti o servizi per fini privati.

[ISO 26000]

3.3. Cliente

Organizzazione, o singolo individuo della comunità in generale, che acquista proprietà, prodotti o servizi per fini commerciali, privati o pubblici.

[ISO 26000]

3.4. Comportamento etico

Comportamento conforme ai principi generalmente accettati di condotta corretta o buona, nel contesto di una data situazione, e coerente con le norme internazionali di comportamento.

[ISO 26000]

3.5. Impatto di un'organizzazione

Cambiamento positivo o negativo sulla società, sull'economia o sull'ambiente, causato totalmente o parzialmente dalle decisioni e dalle attività passate o presenti di un'organizzazione.

[ISO 26000]

3.6. Norme internazionali di comportamento

Aspettative di comportamenti organizzativi socialmente responsabili derivanti dal diritto internazionale consuetudinario, da principi di diritto internazionale generalmente accettati o da accordi intergovernativi universalmente o quasi universalmente riconosciuti.

[ISO 26000]

Note 1: Gli accordi intergovernativi includono i trattati e le convenzioni.

Nota 2: Sebbene il diritto consuetudinario internazionale, i principi del diritto internazionale generalmente accettati e gli accordi intergovernativi siano diretti principalmente agli Stati, essi esprimono obiettivi e principi ai quali tutte le organizzazioni possono ambire.

Nota 3: Le norme internazionali di comportamento evolvono nel tempo.

3.7. Organizzazione

Entità, o raggruppamento di persone e strutture, con un assetto di responsabilità, autorità e relazioni e con obiettivi identificabili.

[ISO 9000:2005]

Esempi: Società, azienda, impresa, istituzione, enti di beneficenza, ditta individuale, associazione, parti o loro combinazioni.

Nota 1: La disposizione è generalmente ordinata.

Nota 2: Un'organizzazione può essere pubblica o privata.

3.8. Sfera di influenza

Estensione dei rapporti politici, contrattuali, economici o di altro tipo attraverso i quali un'organizzazione ha la possibilità di influire sulle decisioni o attività di altre organizzazioni o individui.

Nota: La possibilità di influenzare non comporta, di per sé, una responsabilità nell'esercitare tale influenza.

3.9. Responsabilità sociale

Responsabilità da parte di un'organizzazione per gli impatti delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'ambiente, attraverso un comportamento etico e trasparente che:

- a) contribuisce allo sviluppo sostenibile, inclusi la salute e il benessere della società;
- b) tiene conto delle aspettative degli stakeholder;
- c) è in conformità con la legge applicabile e coerente con le norme internazionali di comportamento;
- d) è integrata in tutta l'organizzazione e messa in pratica nelle sue relazioni.

[ISO 26000]

Nota 1: Il termine "attività" include prodotti, servizi e processi.

Nota 2: Le relazioni si riferiscono alle attività di un'organizzazione all'interno della propria sfera di influenza

3.10. Gestione per la responsabilità sociale

Integrazione nell'ambito della gestione generale di un'organizzazione di valori etici, sociali e del lavoro e del rispetto dei diritti umani e ambientali. La gestione per la responsabilità sociale si basa principalmente su politiche, strategie, azioni e procedure e sulle relazioni con i portatori di interessi dell'organizzazione.

3.11. Portatori di interessi (Stakeholder)

Individuo o gruppo che ha un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un'organizzazione.

[ISO 26000]

3.12. Fornitore

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio.

[ISO 9000:2005]

Esempi: Produttore, distributore, rivenditore o venditore di un prodotto, o prestatore di un servizio o informazione.

Nota 1: Un fornitore può essere interno o esterno all'organizzazione.

Nota 2: In una situazione contrattuale, un fornitore è a volte chiamato "contraente" o "subappaltatore".

3.13. Sostenibilità

Capacità di mantenere nel lungo termine la continuità dell'ambiente e delle attività umane nei loro aspetti economici, sociali, istituzionali e ambientali.

[ISO 26000]

3.14. Sviluppo sostenibile

Sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare i loro bisogni.

Nota: Lo sviluppo sostenibile si riferisce all'integrazione degli obiettivi di una elevata qualità della vita, salute e prosperità con la giustizia sociale e il mantenimento della capacità della terra di supportare la vita in tutta la sua diversità. Questi obiettivi sociali, economici e ambientali sono interdipendenti e si rinforzano mutuamente. Lo sviluppo sostenibile può essere considerato come una maniera di esprimere le più ampie aspettative della società nel suo complesso.

[ISO 26000]

3.15. Alta direzione

Persona o gruppo di persone che dirigono e controllano una organizzazione al livello più alto.

3.16. Catena del valore

Sequenza completa di attività o di soggetti che forniscono o ricevono valore sotto forma di prodotti o servizi.

[ISO 26000]

Nota 1: Tra i soggetti che forniscono valore sono inclusi i fornitori, i lavoratori esterni, gli appaltatori ed altri.

Nota 2: Tra i soggetti che ricevono valore sono inclusi i clienti, i consumatori, gli utenti, i membri e gli altri utilizzatori.

4. Contesto dell'organizzazione

4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione deve determinare i fattori esterni e interni che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la sostenibilità e la responsabilità sociale (cfr. 6.2).

4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative degli stakeholder (parti interessate)

L'organizzazione deve determinare:

- le parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la sostenibilità e la responsabilità sociale;
- i requisiti delle parti interessate (ad esempio, le loro esigenze e aspettative esplicite o implicite, nonché i requisiti obbligatori).

L'organizzazione deve stabilire una metodologia per identificare le parti interessate. I criteri utilizzati per identificare le parti interessate devono essere documentati. Tali informazioni devono essere riesaminate e aggiornate a intervalli programmati.

Le parti interessate devono comprendere, tra le altre, le seguenti:

- a) Proprietari e azionisti.
- b) Dipendenti.
- c) Clienti, utilizzatori e consumatori.
- d) Fornitori di prodotti, fornitori di servizi e partner.
- e) Governi, amministrazioni pubbliche e agenzie di regolamentazione.
- f) Comunità, società e organizzazioni sociali.
- g) Ambiente e organizzazioni legate all'ambiente.

4.3. Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la responsabilità sociale

L'organizzazione deve determinare i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la responsabilità sociale per stabilirne il campo di applicazione.

Nel determinare il campo di applicazione, l'organizzazione deve considerare:

- i fattori esterni e interni di cui al punto 4.1, e
- i portatori di interessi e i loro requisiti di cui al punto 4.2.;
- le interazioni con altri sistemi di gestione.

Il campo di applicazione deve essere disponibile come informazione documentata.

4.4. Sistema di gestione per la responsabilità sociale

L'organizzazione deve stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo un sistema di gestione per la responsabilità sociale in conformità ai requisiti della presente norma internazionale.

5. Leadership

5.1. Leadership e impegno

L'alta direzione deve dimostrare leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la responsabilità sociale:

- Assicurando che siano stabiliti politiche, codice di condotta e obiettivi e che questi siano compatibili con la gestione strategica dell'organizzazione.
- Assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione nelle procedure aziendali dell'organizzazione.
- Assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione.
- Comunicando l'importanza di una gestione efficace in accordo ai requisiti del sistema di gestione.
- Assicurando che il sistema di gestione consegua i risultati attesi.
- Guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione.
- Promuovendo il miglioramento continuo.

5.2. Politica

L'alta direzione deve stabilire una politica che:

- a) sia appropriate a finalità, portatori di interessi, impatti, estensione geografica, attività e sfera di influenza dell'organizzazione;
- b) fornisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi;
- c) comprenda un impegno al rispetto dei principi per la responsabilità sociale, così come definiti dalla norma ISO 26000 (responsabilità di rendere conto, trasparenza, comportamento etico, rispetto degli interessi degli stakeholder, rispetto del principio di legalità, rispetto delle norme internazionali di comportamento e rispetto dei diritti umani);
- d) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili, e
- e) comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione.

La politica deve:

- essere disponibile come informazione documentata;
- essere comunicata all'interno dell'organizzazione;
- essere disponibile alle parti interessate;
- fare riferimento al codice di condotta, e
- essere coerente con le altre politiche dell'organizzazione.

5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'alta direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'organizzazione.

L'alta direzione deve assegnare le responsabilità e le autorità per:

- a) assicurare che il sistema di gestione sia conforme ai requisiti della presente norma internazionale e,
- b) riferire sulle prestazioni del sistema di gestione all'alta direzione.

5.4. Codice di condotta

L'alta direzione deve stabilire un codice di condotta che:

- a) Definisca i valori dell'organizzazione, sostenendo il principio di sostenibilità e responsabilità sociale.
- b) Serva come linea guida per le azioni, faciliti il processo decisionale e migliori la condotta professionale.
- c) Fornisca un modello comune di azione per il comportamento etico in relazione al suo scopo e alle sue attività e incoraggi l'integrazione della sostenibilità e della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione.

Il codice di condotta deve:

- essere rivolto sia ai membri dell'organizzazione, che a tutti i portatori di interessi influenzati dall'organizzazione;
- essere il più obiettivo possibile, con chiari criteri di interpretazione e di prestazione;
- essere disponibile e comunicato alle parti interessate, e
- stabilire le misure di controllo per assicurare il rispetto del codice di condotta.

6. Pianificazione

6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nel pianificare il sistema di gestione per la responsabilità sociale, l'organizzazione deve considerare i fattori di cui al punto 4.1, e i requisiti di cui al punto 4.2, per determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- fornire assicurazione che il sistema di gestione possa conseguire i risultati attesi;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati e
- conseguire il miglioramento continuo.

L'organizzazione deve pianificare:

- a) le azioni per affrontare i rischi e le opportunità e
- b) le modalità per integrare e attuare le azioni nelle procedure del sistema di gestione (cfr. 8.1) valutando l'efficacia di tali azioni (cfr. 9.1).

6.2. Identificazione e valutazione dei fattori

L'organizzazione deve identificare e valutare la rilevanza e materialità dei fattori che:

- a) hanno impatti positivi o negativi sui portatori di interessi e
- b) sono rilevanti per riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali, nonché una buona governance organizzativa, e che incidono sulla sostenibilità e la responsabilità sociale dell'organizzazione.

Oltre ai fattori della responsabilità sociale e sostenibilità che l'organizzazione deve governare direttamente, devono essere anche considerati i fattori che l'organizzazione può influenzare.

I criteri utilizzati per la valutazione di rilevanza devono essere documentati e includere i riscontri delle parti interessate e l'individuazione dei fattori emergenti. I risultati devono essere documentati, aggiornati e condivisi con le parti interessate.

6.3. Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento

L'organizzazione deve stabilire gli obiettivi relativi alle funzioni e ai livelli pertinenti. L'organizzazione deve assicurare che siano stabiliti gli obiettivi.

Gli obiettivi devono:

- a) essere coerenti con la politica, il codice di condotta e i risultati della valutazione dei fattori;
- b) essere misurabili;
- c) tenere in considerazione i requisiti applicabili;
- d) essere monitorati;
- e) essere comunicati, e
- f) essere aggiornati, per quanto appropriato.

L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate sugli obiettivi del sistema di gestione:

Nel pianificare come raggiungere gli obiettivi, l'organizzazione deve determinare:

- a) cosa sarà fatto;
- b) quali risorse saranno richieste;
- c) chi ne sarà responsabile;
- d) quando sarà completato, e
- e) come saranno valutati i risultati.

6.4. Requisiti legali e di altra natura

L'organizzazione deve stabilire, attuare, mantenere e riesaminare periodicamente un processo per identificare, nonché avere accesso agli attuali requisiti legali e ad altri requisiti che l'organizzazione sottoscrive.

L'organizzazione deve mantenere aggiornate tali informazioni.

L'organizzazione deve garantire che i requisiti legali applicabili e gli altri requisiti che sottoscrive siano presi in considerazione e rispettati al momento di stabilire, attuare e mantenere il sistema di gestione.

7. Supporto

7.1. Risorse

L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la sostenibilità e la responsabilità sociale.

Le risorse comprendono le risorse umane e le competenze specialistiche, le infrastrutture dell'organizzazione e le risorse finanziarie e tecnologiche.

7.2. Competenze

L'organizzazione deve determinare le competenze necessarie per i propri dipendenti e garantire che questi ultimi siano competenti, sulla base di un'adeguata istruzione, formazione o esperienza.

Se necessario, possono essere richieste azioni per acquisire le competenze necessarie e valutare l'efficacia delle azioni intraprese e conservare appropriate informazioni documentate, come evidenza delle competenze acquisite.

7.3. Consapevolezza

Le persone che lavorano sotto il controllo dell'organizzazione devono essere consapevoli della politica, del codice di condotta e degli obiettivi dell'organizzazione, nonché del loro contributo all'efficacia del sistema di gestione e delle implicazioni del mancato rispetto dei requisiti.

7.4. Comunicazione

L'organizzazione deve stabilire procedure per la comunicazione esterna ed interna con le parti interessate allo scopo di:

- a) essere informati delle loro esigenze e aspettative
- b) comunicare i risultati ottenuti dall'organizzazione;
- c) gestire le loro richieste e ogni altra richiesta di informazioni, e
- d) gestire i loro reclami.

L'organizzazione deve individuare i mezzi di comunicazione più efficaci con le parti interessate.

Le comunicazioni devono essere adeguatamente documentate.

7.5. Informazioni documentate

7.5.1. Generalità

Il sistema di gestione per la responsabilità sociale deve includere:

- a) le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale, incluse tra le altre la politica per la responsabilità sociale, gli obiettivi, il codice di condotta, l'identificazione delle parti interessate e l'identificazione e la valutazione dei fattori;

- b) le informazioni documentate che l'organizzazione ha stabilito necessarie per l'efficace funzionamento del sistema di gestione, e
- c) i documenti che l'organizzazione ha ritenuto necessarie per assicurare un'efficace pianificazione, funzionamento e controllo delle procedure in materia di sostenibilità e di significativa responsabilità sociale.

7.5.2. Creazione e aggiornamento delle informazioni

L'organizzazione deve assicurare che tutti i documenti siano debitamente identificati, per quanto riguarda il formato e riesaminati per approvazione dell'adeguatezza.

7.5.3. Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate del sistema di gestione devono essere tenute sotto controllo.

L'organizzazione deve stabilire metodi e controlli necessari a:

- a) riesaminare e approvare i documenti per verificarne l'adeguatezza prima del rilascio;
- b) riesaminare e aggiornare, se necessario e approvare nuovamente i documenti;
- c) garantire che le modifiche e l'attuale stato di revisione dei documenti siano identificati;
- d) assicurare che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili presso i punti di utilizzo;
- e) garantire che i documenti rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- f) assicurare che i documenti di origine esterna che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e il funzionamento del sistema di gestione siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata; e
- g) prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti e applicare loro un'adeguata identificazione se sono conservati per qualsiasi scopo.

8. Attività operative e portatori di interessi

8.1. Pianificazione operativa e controllo

L'organizzazione deve identificare tutte le parti interessate dalle sue attività e decisioni (cfr. 4.2) e garantire che tutti i fattori rilevanti nel campo di applicazione del proprio sistema di gestione per la responsabilità sociale siano stati identificati (cfr. 4.3).

L'organizzazione deve attuare e controllare le attività e i processi relativi alle parti interessate e ai fattori rilevanti (cfr. 6.2) in accordo con la politica per la responsabilità sociale, il codice di condotta e gli obiettivi:

- Stabilendo criteri per prevenire, correggere, identificare e migliorare l'impatto negativo dei fattori rilevanti per le parti interessate.
- Attuare e tenere sotto controllo le attività e i processi in accordo a criteri prestabiliti.
- Conservando informazioni documentate per avere la certezza che le attività siano state svolte come pianificato.

L'organizzazione deve garantire che le attività in outsourcing siano sotto controllo.

8.2. Proprietari e azionisti

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.2.1. Efficacia ed efficienza della gestione

L'organizzazione deve mettere in atto una gestione efficace ed efficiente al fine di massimizzare il ritorno in modo sostenibile.

Obiettivi, traguardi e programmi devono dimostrare l'impegno dell'alta direzione per la responsabilità sociale.

Nota: I ritorni possono essere economici o di altro tipo, in riferimento agli obiettivi dell'organizzazione.

8.2.2. Governo (Governance) dell'organizzazione

L'organizzazione deve stabilire i necessari meccanismi e sistemi di controllo per garantire che le persone che la stanno governando svolgano le loro funzioni nel rispetto dell'impegno e dei valori indicati nella politica per la responsabilità sociale e nel codice di condotta, e secondo i valori di onestà, rigore e lealtà rispetto agli interessi di azionisti, investitori, soci e donatori e coerentemente con gli interessi dei restanti stakeholder rilevanti.

Meccanismi e procedure devono essere stabiliti per facilitare l'organizzazione nel tenere conto degli impatti delle sue decisioni e attività sulla società e sull'ambiente. Tali meccanismi devono anche considerare le modalità di risposta agli stakeholder interessati dagli impatti, in modo tale che le azioni adottate per impedire il ripetersi di impatti negativi involontari o non prevedibili siano incluse nelle risposte.

8.2.3. Trasparenza informativa

L'organizzazione deve assumersi un impegno pubblico nel mantenere informazioni rigorose, affidabili e tempestive, per il pubblico in generale e per le parti interessate in particolare. Tali informazioni devono includere, tra le altre tematiche:

- Informazioni relative alla politica per la responsabilità sociale dell'organizzazione e al codice di condotta.
- Informazioni relative ai suoi obiettivi e al livello di raggiungimento,
- I fattori rilevanti, inclusi gli impatti sugli stakeholder probabili e noti, sulla società e sull'ambiente derivanti dalle sue decisioni e attività.

Queste informazioni devono essere facilmente accessibili e comprensibili a quegli stakeholder significativamente interessati dalle attività e dalle decisioni adottate dall'organizzazione.

8.2.4. Diritti di voto e rappresentanza

L'organizzazione deve mettere in atto i meccanismi necessari ad assicurare i diritti di voto e di rappresentanza in modo rapido ed efficiente, e per quanto possibile, garantire che tali meccanismi siano utilizzati in buona fede e in vista del conseguimento dello scopo dell'organizzazione.

Note: meccanismi quali il voto elettronico, forum o gruppi di sostegno possono essere utilizzati per esercitare tali diritti.

8.3. Dipendenti

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.3.1. Non discriminazione

L'organizzazione deve rispettare e facilitare l'effettiva parità di opportunità e di condizioni di trattamento, indipendentemente dalla razza, sesso, maternità/paternità, religione, appartenenza politica, relazioni personali, nazionalità, estrazione sociale, salute, età, disabilità o altre caratteristiche personali, e, in particolare, non deve esercitare alcuna discriminazione diretta o indiretta per quanto concerne assunzioni, formazione, progressioni di carriera e promozioni, o violare i diritti connessi.

Nei casi di persone e gruppi che lamentano oggettivi svantaggi ed effettiva assenza di pari opportunità, devono essere stabiliti meccanismi che permettano di rendere effettive le pari opportunità.

L'organizzazione deve inoltre stabilire interventi formativi o altri meccanismi che assicurino pari opportunità nelle promozioni alle posizioni degli organi di governo dell'organizzazione.

8.3.2. Diritto alla riservatezza

L'organizzazione deve assicurare che il suo comportamento non violi i diritti di riservatezza dei dipendenti e delle loro famiglie. Le pratiche dell'organizzazione devono garantire la confidenzialità dei dati personali dei propri dipendenti e fornire i canali necessari per informare i dipendenti sull'uso che viene fatto dei loro dati personali.

8.3.3. Lavoro forzato e lavoro minorile

L'organizzazione deve stabilire meccanismi per garantire che né il lavoro forzato, né il lavoro minorile siano utilizzati nell'organizzazione o nella sua catena di valore. Particolare attenzione deve essere rivolta ai fornitori diretti su cui è maggiore la capacità di influire, assicurando che il lavoro forzato e il lavoro minorile non siano permessi in nessuno dei luoghi di lavoro, compresi quelli situati in altri paesi.

Note: "normale orario di lavoro" riferisce a quanto stabilito dalle leggi nazionali, a meno che non sia in contrasto con le norme internazionali di comportamento, in particolare le Convenzioni ILO e la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo.

8.3.4. Salute e Sicurezza

L'organizzazione deve impegnarsi nella prevenzione dei rischi per garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti attraverso l'integrazione di attività di prevenzione all'interno dell'organizzazione e l'adozione delle misure necessarie (tra cui l'istituzione, sviluppo e comunicazione di azioni appropriate e di attività formative) volte a prevenire incidenti e infortuni sul lavoro, e malattie professionali, adattando le posizioni di lavoro alle persone, in conformità alla normativa vigente.

L'organizzazione deve, almeno, prendere in considerazione i seguenti requisiti:

- a) Individuare e rispettare tutti i requisiti di salute e sicurezza.
- b) Identificare e valutare i rischi di salute e sicurezza nelle proprie attività e luoghi di lavoro.
- c) Attuare un programma per la salute e sicurezza.
- d) Fornire le dotazioni e infrastrutture di sicurezza, compresi i necessari dispositivi di protezione individuale (DPI), per la prevenzione di infortuni, malattie e incidenti sul lavoro.
- e) Fornire formazione e informazioni specifiche su salute e sicurezza.
- f) Registrare e indagare su tutti gli incidenti e problemi inerenti alla salute e sicurezza al fine di eliminarli o minimizzarli.
- g) Disporre di un Piano di Emergenza, quando necessario.

8.3.5. Ambienti di lavoro accessibili

L'organizzazione deve progettare ambienti di lavoro e posti di lavoro che rispettino i criteri di accessibilità universale, in modo che siano accessibili al maggior numero di persone, al fine di evitare discriminazioni per motivi di disabilità.

8.3.6. Associazione e contrattazione

L'organizzazione deve rispettare il diritto dei dipendenti alla libertà di associazione, così come il diritto alla contrattazione collettiva. L'organizzazione deve garantire che non siano adottate misure discriminatorie nei confronti dei rappresentanti del personale o dei membri del sindacato e deve rispettare il normale svolgimento della loro attività.

8.3.7. Assunzioni, condizioni di lavoro e salari

L'organizzazione deve definire una politica di assunzione conforme alla legislazione vigente, che comprenda tutti gli elementi che danno origine alla protezione sociale (assicurazione malattia e infortuni, pensione, assicurazione contro la disoccupazione, ecc.).

L'organizzazione deve definire una politica salariale che supporti uno standard di vita dignitoso. Inoltre, l'organizzazione deve predisporre i necessari meccanismi per riferire adeguatamente al personale sui loro salari, su altre componenti salariali, e su eventuali modifiche salariali.

L'organizzazione deve anche fornire condizioni di lavoro dignitose per quanto riguarda le ore di lavoro, il riposo settimanale e le ferie. L'organizzazione deve rispettare le leggi nazionali, gli accordi adottati dalla contrattazione collettiva a livello di industria/azienda, se applicabile, le norme ILO applicabili, sia nel lavoro regolare che in quello straordinario. Ore di lavoro straordinario devono essere remunerate in base ai requisiti di legge e agli accordi volontari.

8.3.8. Formazione, occupabilità e sviluppo di carriera

L'organizzazione deve assistere i dipendenti nell'acquisizione e aggiornamento delle conoscenze e competenze che possono migliorare le proprie prospettive di carriera e produttività e la competitività dell'organizzazione. Per quanto possibile, l'organizzazione dovrebbe stabilire strumenti a sostegno dell'avanzamento professionale all'interno dell'organizzazione stessa.

8.3.9. Equilibrio vita-lavoro

L'organizzazione deve rispondere alle aspettative ed esigenze dei propri dipendenti per conciliare adeguatamente la vita privata e quella lavorativa, cercando nel contempo di garantire che tali misure non diminuiscano la competitività dell'organizzazione.

Tenendo conto delle caratteristiche intrinseche delle attività e della strategia dell'organizzazione, l'organizzazione deve prendere in considerazione misure di gestione del personale, organizzazione del lavoro e avanzamento di carriera, adottando schemi di flessibilità spaziale e temporale, tenendo conto delle situazioni di assistenza familiare personale dei dipendenti.

8.3.10. Rispetto della dignità del personale

L'organizzazione deve incoraggiare il rispetto della dignità umana e intraprendere azioni contro comportamenti che comportino attacchi diretti alla dignità umana, in particolare quelli che rientrano nell'ambito delle molestie sessuali, violenza sui luoghi di lavoro e molestie morali.

8.4. Clienti, utilizzatori e consumatori

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.4.1. Promozione e pubblicità

Nel mettere sul mercato prodotti e servizi, l'organizzazione deve utilizzare promozioni e pubblicità che rispettino la dignità umana e la salute e la sicurezza, non siano fuorvianti e non incoraggino comportamenti illegali o pericolosi, o siano in contrasto con i principi di responsabilità sociale inclusi nella presente norma.

8.4.2. Contratti

L'organizzazione deve redigere ed adempiere i contratti secondo i principi di trasparenza, onestà, fiducia e buona fede. Inoltre, l'organizzazione deve evitare di abusare di qualsiasi potenziale posizione dominante.

L'organizzazione deve fornire informazioni chiare, accurate e complete a clienti, utilizzatori e consumatori in merito a:

- a) Caratteristiche dei beni e dei servizi (ad esempio: origine, composizione, ecc.).
- b) Prezzi, preventivi, tempi, garanzie, assicurazioni e imposte.

L'organizzazione rispetterà i termini e le condizioni concordate con clienti, utilizzatori e consumatori, compresa la consegna e il servizio post-vendita, nonché le condizioni non espressamente concordate, ma necessarie per l'uso specificato o previsto, quando note.

8.4.3. Confidenzialità e riservatezza

L'organizzazione deve stabilire meccanismi per preservare la riservatezza nei rapporti con i clienti e il rispetto della privacy dei loro dati.

8.4.4. Onestà

L'organizzazione deve adottare misure idonee a garantire che i rapporti con i clienti, gli utilizzatori e i consumatori escludano pratiche di corruzione, estorsione o concussione che compromettano l'obiettività e l'indipendenza delle parti.

8.4.5. Servizi al cliente e servizi post vendita

L'organizzazione deve stabilire procedure per affrontare e risolvere, laddove appropriato, suggerimenti e reclami dei clienti. Tali procedure devono definire le responsabilità, compresa una conferma di avvenuta ricezione, e fissare un termine limite per la risposta. Inoltre, l'organizzazione deve rendere nota l'esistenza di tali procedure, nonché i mezzi per accedervi.

8.4.6. Qualità e sicurezza di beni e servizi

L'organizzazione deve offrire beni e servizi conformi ai requisiti di legge e deve considerare criteri di qualità, sicurezza, rispetto dell'ambiente e affidabilità. Se appropriato, devono essere incluse tutte le informazioni relative alla progettazione universale del prodotto o servizio.

8.5. Fornitori di prodotti e servizi e partner

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.5.1. Promozione dei principi di responsabilità sociale nella catena di fornitura

L'organizzazione deve stabilire meccanismi per promuovere i principi e i requisiti di responsabilità sociale nella sua catena di fornitura, con particolare attenzione ai fornitori diretti, nei confronti dei quali la sua influenza è maggiore.

8.5.2. Esecuzione e adempimento dei contratti

L'organizzazione deve elaborare contratti ed adempierli in conformità con i principi di trasparenza, onestà, fiducia e buona fede, con particolare attenzione ai fornitori diretti.

I contratti devono essere adempiuti in conformità con i loro termini. L'abuso di posizione dominante deve essere evitato, comprese le questioni inerenti le garanzie finanziarie e le condizioni di pagamento.

L'organizzazione deve sviluppare e considerare criteri basati sulla sostenibilità e sulla responsabilità sociale nella selezione dei fornitori, promuovendo l'applicazione di pratiche socialmente responsabili lungo la catena del valore dell'organizzazione.

8.5.3. Confidenzialità e riservatezza

L'organizzazione deve stabilire meccanismi per preservare la confidenzialità nei rapporti con i fornitori e il rispetto della riservatezza dei loro dati.

8.5.4. Onestà

L'organizzazione deve adottare misure adeguate per assicurare che i rapporti con i fornitori escludano pratiche di corruzione, estorsione o concussione che compromettano l'obiettività e l'indipendenza delle parti, in modo che siano rispettati i diritti di proprietà dei fornitori (ad esempio, la proprietà intellettuale).

8.6. Organizzazioni governative, autorità pubbliche ed enti regolatori

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.6.1. Cooperazione e trasparenza

L'organizzazione deve mantenere relazioni di trasparenza e di collaborazione con le varie autorità pubbliche ed enti regolatori.

8.6.2. Non interferenza

L'organizzazione deve astenersi dall'interferire in modo improprio nell'arena politica. In caso di coinvolgimento politico, l'organizzazione deve stabilire in modo chiaro e trasparente le condizioni alle quali l'organizzazione può essere coinvolta, tramite i suoi dirigenti e i dipendenti.

8.6.3. Doveri fiscali

L'organizzazione deve adempiere ai propri obblighi fiscali in tutti i territori in cui opera.

8.6.4. Onestà

L'organizzazione deve adottare misure adeguate per evitare pratiche di corruzione e concussione nei rapporti con il governo e / o le autorità politiche e che compromettano l'obiettività e l'indipendenza delle parti.

8.7. Comunità, società e organizzazioni sociali

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.7.1. Impegno

L'organizzazione deve contribuire allo sviluppo sostenibile della comunità e dell'ambiente in cui opera attraverso le proprie attività e attraverso ulteriori azioni, nella misura delle sue possibilità.

8.7.2. Promozione dello sviluppo locale

L'organizzazione deve adoperarsi per favorire la crescita e generare benessere in modo da migliorare l'ambiente in cui opera, tenendo conto dello sviluppo locale attraverso politiche che promuovano e rafforzino le assunzioni locali a tutti i livelli, ove possibile, nonché utilizzando fornitori locali, secondo il tipo di prodotto/servizio che lo renda possibile.

Inoltre, l'organizzazione deve svolgere le proprie attività in modo da favorire sia l'organizzazione che la comunità, in termini di occupazione e benessere.

8.7.3. Investimenti nella comunità e nella società

L'organizzazione deve rispettare il patrimonio e la cultura, così come i modi di vita delle comunità interessate dall'attività dell'organizzazione.

L'organizzazione deve promuovere e intraprendere iniziative e programmi orientati alla comunità e alla società, al fine di migliorare gli aspetti sociali della vita della comunità e contribuire allo sviluppo sostenibile.

8.8. Ambiente

L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi ai seguenti fattori:

8.8.1. Prevenzione dell'inquinamento e dei cambiamenti climatici e uso efficiente delle risorse

L'organizzazione deve identificare e valutare gli aspetti ambientali delle sue attività per una loro appropriata gestione.

L'organizzazione deve adottare misure per evitare o ridurre al minimo gli effetti dei cambiamenti climatici, e per ottimizzare l'uso di materiali, combustibili, energia elettrica, acqua e altre risorse.

8.8.2. Conservazione e ripristino degli ecosistemi e della biodiversità

L'organizzazione deve prevenire, nella sua sfera di influenza, impatti negativi sugli ecosistemi, che possono comportare la perdita, la diminuzione o l'estinzione di specie e/o habitat naturali, alterazioni fisiche dell'ambiente marino, la perdita di biodiversità o l'uso non sostenibile della fauna selvatica (compresa la pesca eccessiva, la caccia eccessiva o l'eliminazione di specie in pericolo di estinzione).

Inoltre l'organizzazione deve promuovere iniziative o azioni che abbiano un impatto positivo sugli ecosistemi e sulla biodiversità.

8.8.3. Rispetto della vita animale

L'organizzazione deve porre particolare diligenza per quanto attiene al rispetto delle leggi e dei regolamenti relativi al benessere, alla gestione e alla cura degli animali.

8.9. Concorrenti

L'organizzazione deve definire politiche e strategie aziendali che precludano pratiche di concorrenza sleale. In particolare, l'organizzazione deve:

- a) Rispettare i diritti di proprietà dei concorrenti (materiali e immateriali) e non ricorrere a pratiche non etiche, quali lo spionaggio industriale.
- b) Astenersi dal promuovere o stipulare accordi che illegalmente o impropriamente restringano la concorrenza (accordi sui prezzi e di ripartizione del mercato).

9. Valutazione delle prestazioni

9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

L'organizzazione deve determinare:

- Cosa è necessario monitorare e misurare.
- I metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi.
- Quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti.
- Quando i Risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione deve conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

L'organizzazione deve valutare le prestazioni, l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la sostenibilità e la responsabilità sociale.

9.2. Aspettative delle parti interessate

Quale misura delle prestazioni del sistema di gestione per la responsabilità sociale, l'organizzazione deve periodicamente monitorare le informazioni relative alla percezione delle parti interessate.

I metodi impiegati per ottenere e utilizzare tali informazioni devono essere determinati e documentati.

9.3. Audit interno

L'organizzazione deve condurre, a intervalli pianificati, audit interni per determinare se il sistema di gestione:

- È conforme ai requisiti propri dell'organizzazione relative al sistema di gestione e ai requisiti della presente norma internazionale.
- È efficacemente attuato e mantenuto.
- È efficace ai fini del conseguimento della politica aziendale, del codice di condotta, delle finalità e degli obiettivi dell'organizzazione.

L'organizzazione deve:

- a) pianificare, stabilire, attuare e mantenere un programma di audit, che comprenda frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione, e reporting. Il programma di audit deve tenere in considerazione l'importanza delle procedure coinvolte e i risultati degli audit precedenti;
- b) definire i criteri e il campo di applicazione per ciascun audit;
- c) selezionare gli auditor e condurre audit in modo tale da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit;

- d) assicurare che i risultati degli audit siano riportati al pertinente livello direzionale, e
- e) conservare informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati finali.

9.4. Riesame di direzione

L'alta direzione deve, a intervalli pianificati, riesaminare il sistema di gestione per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il riesame della direzione deve includere:

- a) azioni di follow-up di precedenti riesami della direzione;
- b) cambiamenti che potrebbero incidere sul sistema di gestione della responsabilità sociale;
- c) grado di conseguimento di obiettivi, target e programmi;
- d) informazioni relative alle prestazioni del sistema di gestione per la responsabilità sociale, comprese le informazioni relative alle parti interessate e ai fattori pertinenti;
- e) risultati delle valutazioni di conformità al codice di condotta, ai requisiti legali e ad altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione;
- f) comunicazioni alle parti interessate e feedback, compresi i reclami;
- g) risultati degli audit interni ed esterni;
- h) la situazione relativa alle azioni correttive, e
- i) le opportunità di miglioramento continuo.

Gli output del riesame di direzione devono comprendere decisioni relative a opportunità per il continuo miglioramento e ogni altra modifica al sistema di gestione.

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei risultati dei riesami della direzione.

10. Miglioramento

10.1. Non conformità e azioni correttive

Quando si verifica una non conformità, l'organizzazione deve:

- a) identificare la non conformità;
- b) intraprendere azioni per controllare e correggere la non conformità e per mitigarne gli impatti;
- c) valutare la necessità di azioni per prevenire le non conformità e attuare azioni appropriate per evitarne il verificarsi;
- d) attuare le azioni necessarie;
- e) riesaminare l'efficacia dell'azione correttiva intrapresa;
- f) effettuare, se necessario, modifiche al sistema di gestione e
- g) raccomandare un'azione.

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate quale evidenza:

- della natura delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa;
- dei risultati di ogni azione correttiva.

10.2. Miglioramento continuo

L'organizzazione deve intraprendere azioni (cfr. 6.3) per migliorare in modo continuo l'idoneità e l'efficacia del sistema di gestione per la responsabilità sociale.

Appendice A (informativa) Guida e raccomandazioni

A.0. Generalità

Le informazioni contenute nel presente allegato hanno valenza di guida. Lo standard IQNet SR10 è compatibile con:

- Altri sistemi di gestione basati sulle norme ISO, ad esempio ISO 9001 e ISO 14001.
- Documenti guida internazionali utilizzati per la rendicontazione in materia di sostenibilità e responsabilità sociale, ad esempio GRI.
- Altri documenti come la norma SA 8000 sulla responsabilità sociale, i requisiti Sedex Smeta, BSCI, ecc.

A. 1. Comprendere le esigenze e le aspettative degli stakeholder (parti interessate)

L'uso di mappe e grafici potrebbe essere utile per l'identificazione delle parti interessate.

Nelle organizzazioni di piccole dimensioni potrebbe essere sufficiente identificare almeno i seguenti portatori di interessi:

- a) Proprietari e azionisti.
- b) Dipendenti.
- c) Clienti, utilizzatori e consumatori.
- d) Fornitori di prodotti e di servizi e partner.
- e) Governi, amministrazioni pubbliche e agenzie di regolamentazione.
- f) Comunità, società e organizzazioni sociali.
- g) Ambiente e organizzazioni legate all'ambiente.

Si raccomanda di redigere un elenco o una mappa delle parti interessate il più dettagliato possibile.

Alcuni esempi:

- Lavoratori dipendenti: lavoratori a tempo determinato e a tempo indeterminato, quadri, dirigenti, rappresentanti dei lavoratori, ecc.
- Fornitori e partner: fornitori di materie prime, fornitori di servizi, ecc.
- Comunità, società e organizzazioni sociali: ONG, scuole, università, vicinato, ecc.

A.2. Identificazione e valutazione dei fattori

Termini sinonimi di rilevanza sono: materialità, importanza o significatività.

Nell'individuazione dei fattori si dovrebbe tener conto dei requisiti di cui al capitolo 8.

Molti fattori riguardano diverse parti interessate. Come l'onestà, la riservatezza delle informazioni, l'accessibilità, ecc.

La metodologia per l'identificazione e la valutazione dei fattori dovrebbe tenere conto della rilevanza del fattore per i portatori di interessi e per la strategia dell'organizzazione.

A volte una metodologia di valutazione dei rischi potrebbe essere utilizzata per identificare i fattori rilevanti.

A.3. Codice di condotta

Le informazioni contenute nel codice di condotta dovrebbero essere coerenti con gli interessi degli stakeholder dell'organizzazione e la rilevanza e materialità dei fattori.

A.4. Requisiti legali e di altra natura

Nei Paesi in cui la legislazione non prevede condizioni minime necessarie per la protezione ambientale, sociale ed economica, le organizzazioni devono impegnarsi a rispettare le buone pratiche internazionali, a meno che non siano in contrasto con la legislazione nazionale.

A.5. Comunicazione e rendicontazione

L'organizzazione dovrebbe, ad intervalli appropriati, riferire sulle proprie prestazioni in materia di responsabilità sociale. Ciò può essere realizzato in vari modi, tra i quali meeting con le parti interessate per informare sulle attività dell'organizzazione nell'ambito della responsabilità sociale.

L'adozione di sistemi di gestione conformi alla norma SR10 facilita l'uso e la rendicontazione della responsabilità sociale e dei bilanci di sostenibilità.

Lo standard SR10 è compatibile con le linee guida utilizzate per la rendicontazione della responsabilità sociale e della sostenibilità. Ad esempio, il Global Reporting Initiative.

A.6. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Si raccomanda in particolar modo di stabilire indicatori chiave di performance (KPI) per effettuare il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione.

Appendice B (informativa)

Documenti internazionali di riferimento

La seguente è una lista non esaustiva di documenti internazionali che possono essere rilevanti ai fini della responsabilità sociale:

- I Dieci Principi del Patto Globale delle Nazioni Unite (1999)
- Carta Comunitaria dei Diritti Sociali Fondamentali dei Lavoratori (9 Dicembre 1989)
- La Carta della Terra
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea
- ILO Codice di Condotta su HIV/AIDS e il mondo del lavoro
- Convenzione contro la Tortura e Altre Pene o Trattamenti Crudeli, Inumani o Degradanti (1984)
- Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006)
- Convenzione OCSE sulla Lotta alla Corruzione di Pubblici Ufficiali Stranieri nelle Operazioni Economiche Internazionali (1997)
- Convenzione sui Diritti del Fanciullo (1989)
- ILO Convenzione 1 Durata del lavoro (Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)
- ILO Convenzione 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)
- ILO Convenzione 131 (Definizione di Minimo Salariale)
- ILO Convenzione 135 (Rappresentanti dei Lavoratori)
- ILO Convenzione 138 e Raccomandazione 146 (Età Minima)
- ILO Convenzione 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)
- ILO Convenzione 159 (Reinserimento Professionale e Occupazionale – Persone Disabili)
- ILO Convenzione 169 (Popoli Indigeni e Tribali)
- ILO Convenzione 177 (Lavoro a Domicilio)
- ILO Convenzione 182 (Forme Peggiori di Lavoro Minorile)
- ILO Convenzione 183 (Protezione della Maternità)
- ILO Convenzioni 29 (Lavoro Forzato) e 105 (Abolizione del Lavoro Forzato)
- ILO Convenzione 87 (Libertà Sindacale e Protezione del Diritto Sindacale)
- ILO Convenzione 98 (Diritto di Organizzazione e di Negoziazione Collettiva)
- ILO Convenzioni 100 (Uguaglianza di Retribuzione) e 111 (Discriminazione – Impiego e Professione)
- ILO Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali sul Lavoro (1998)
- Dichiarazione del Millennio
- Dichiarazione dei Diritti e Responsabilità degli Individui, Gruppi e Organi della Società di Promuovere e Proteggere i Diritti Umani e le Libertà Fondamentali Universalmente Riconosciuti (1998)
- ONU Regole Standard per il Raggiungimento delle Pari Opportunità per le Persone con Disabilità

Appendice C (informativa)

Corrispondenza tra ISO 26000 e IQNet SR 10

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Paragrafo	Titolo	Paragrafo	Titolo
4	Principi della responsabilità sociale	0.2	Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale
5	Riconoscere la responsabilità sociale e coinvolgere gli Stakeholder	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
		4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative degli stakeholder (parti interessate)
		5.1	Leadership e impegno
		5.2	Politica
6	Guida ai temi fondamentali della responsabilità sociale	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
		6.2	Identificazione e valutazione dei fattori
	Argomenti/fattori principali		Requisiti
6.2	Governo (governance) dell'organizzazione	4.4	Sistema di gestione per la responsabilità sociale
		5.2	Politica
		6	Pianificazione
		6.4	Requisiti legali e di altra natura
		8.2	Proprietari e azionisti
6.3	Diritti umani	0.2	Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale
		8.3	Dipendenti
		8.5	Fornitori di prodotti e servizi e partner
		8.7	Comunità, società e organizzazioni sociali
6.3.3	Fattore 1: Necessaria diligenza	5.2	Politica
		9.4	Riesame di direzione

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Paragrafo	Titolo	Paragrafo	Titolo
6.3.4	Fattore 2: Situazioni di rischio per i diritti umani	5.2	Politica
		9.4	Riesame di direzione
6.3.5	Issue 3: Evitare la complicità	8.6.2	Non interferenza
		8.4.4	Onestà
		8.5.4	Onestà
		8.6.4	Onestà
6.3.6	Fattore 4: Risoluzione delle controversie	7.4	Comunicazione
		8.4.5	Servizi al cliente e servizi post vendita
		9.2	Aspettative dei portatori di interessi
6.3.7	Fattore 5: Discriminazione e gruppi vulnerabili	8.3.1	Non discriminazione
		8.3.3	Lavoro forzato e lavoro minorile
		8.3.5	Ambienti di lavoro accessibili
		8.7.3	Investimenti nella comunità e nella società
6.3.8	Fattore 6: Diritti civili e politici	8.3.2	Diritto alla riservatezza
		8.3.6	Associazione e contrattazione
6.3.9	Fattore 7: Diritti economici, sociali e culturali	8.3.7	Assunzioni, condizioni di lavoro e salari
		8.3.8	Formazione, occupabilità e sviluppo di carriera
6.3.10	Fattore 8: Principi fondamentali e diritti sul lavoro	0.2	Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale
		8.3	Dipendenti
6.4	Rapporti e condizioni di lavoro	0.2	Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale
		8.3	Dipendenti
		8.5	Fornitori di prodotti e servizi e partner
		8.7	Comunità, società e organizzazioni sociali

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Paragrafo	Titolo	Paragrafo	Titolo
6.4.3	Fattore 1: Occupazione e rapporti di lavoro	8.3.7	Assunzioni, condizioni di lavoro e salari
6.4.4	Fattore 2: Condizioni di lavoro e protezione sociale	8.3.6	Associazione e contrattazione
		8.3.7	Assunzioni, condizioni di lavoro e salari
		8.3.9	Equilibrio vita-lavoro
		8.3.10	Rispetto della dignità del personale
6.4.5	Fattore 3: Dialogo sociale	7.4	Comunicazione
		8.3.6	Associazione e contrattazione
		9.2	Aspettative dei portatori di interessi
6.4.6	Fattore 4: Salute e sicurezza sul lavoro	8.3.4	Salute e Sicurezza
6.4.7	Fattore 5: Sviluppo delle risorse umane e formazione sul luogo di lavoro	8.3.8	Formazione, occupabilità e sviluppo di carriera
6.5	L'ambiente	8.8	Ambiente
6.5.3	Fattore 1: Prevenzione dell'inquinamento	8.8.1	Prevenzione dell'inquinamento e dei cambiamenti climatici e uso efficiente delle risorse
6.5.4	Fattore 2: Uso sostenibile delle risorse	8.8.1	Prevenzione dell'inquinamento e dei cambiamenti climatici e uso efficiente delle risorse
6.5.5	Fattore 3: Mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ad essi	8.8.1	Prevenzione dell'inquinamento e dei cambiamenti climatici e uso efficiente delle risorse
6.5.6	Fattore 4: Protezione dell'ambiente, biodiversità e ripristino degli habitat naturali	8.8.2	Conservazione e ripristino degli ecosistemi e della biodiversità
6.6	Corrette prassi gestionali	8.2.2	Governo dell'organizzazione
		8.4.4	Onestà
		8.5.4	Onestà
		8.6.4	Onestà
		8.9	Concorrenti
		8.6	Organizzazioni governative, autorità pubbliche ed enti regolatori

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Paragrafo	Titolo	Paragrafo	Titolo
6.6.3	Fattore 1: Lotta alla corruzione	8.4.4	Onestà
		8.5.4	Onestà
		8.6.4	Onestà
6.6.4	Fattore 2: Coinvolgimento politico responsabile	8.2	Proprietari e azionisti
		8.6	Organizzazioni governative, autorità pubbliche ed enti regolatori
6.6.5	Fattore 3: Concorrenza leale	8.9	Concorrenti
6.6.6	Fattore 4: Promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore	8.5.1	Promozione dei principi di responsabilità sociale nella catena di fornitura
6.6.7	Fattore 5: Rispetto dei diritti di proprietà	8.5.4	Onestà
		8.9	Concorrenti
		0.2	Principi del sistema di gestione per la responsabilità sociale
6.7	Aspetti specifici relativi ai consumatori	8.4	Clienti, utilizzatori e consumatori
6.7.3	Issue 1: Comunicazione commerciale onesta, informazioni basate su dati di fatto e non ingannevoli e condizioni contrattuali corrette	8.4.1	Promozione e pubblicità
6.7.4	Fattore 2: Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori	8.4.6	Qualità e sicurezza di beni e servizi
6.7.5	Fattore 3: Consumo sostenibile	8.4.1	Promozione e pubblicità
		8.4.6	Qualità e sicurezza di beni e servizi
6.7.6	Fattore 4: Servizi e supporto ai consumatori, risoluzione dei reclami	8.4.5	Servizi al cliente e servizi post-vendita
6.7.7	Fattore 5: Protezione dei dati e della riservatezza del consumatore	8.4.3	Confidenzialità e riservatezza
6.7.8	Fattore 6: Accesso ai servizi essenziali	8.7.1	Impegno
		8.7.2	Promozione dello sviluppo locale
6.7.9	Fattore 7: Educazione e consapevolezza	7.4	Comunicazione

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Paragrafo	Titolo	Paragrafo	Titolo
6.8	Coinvolgimento e sviluppo della comunità	8.7	Comunità, società e organizzazioni sociali
		8.7.1	Impegno
6.8.3	Fattore 1: Coinvolgimento della comunità	8.7.2	Promozione dello sviluppo locale
6.8.4	Fattore 2: Istruzione e cultura	8.7.2	Promozione dello sviluppo locale
6.8.5	Fattore 3: Creazione di nuova occupazione e sviluppo delle competenze	8.7.2	Promozione dello sviluppo locale
6.8.6	Fattore 4: Sviluppo tecnologico e accesso alla tecnologia	8.5	Fornitori di prodotti e servizi e partner
6.8.7	Fattore 5: Creazione di ricchezza e reddito	8.7.2	Promozione dello sviluppo locale
		8.8.3	Rispetto della vita animale
6.8.8	Fattore 6: Salute	7.4	Comunicazione
		8.3.4	Salute e Sicurezza
6.8.9	Fattore 7: Investimento sociale	8.7.2	Promozione dello sviluppo locale
		8.7.3	Investimenti nella comunità e nella società
7	Guida all'integrazione della responsabilità sociale in tutta l'organizzazione		
7.1	Generalità	4	Contesto dell'organizzazione
7.2	Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale	4	Contesto dell'organizzazione
7.3	Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
		4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative degli stakeholder
		5.2	Politica
7.4	Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Paragrafo	Titolo	Paragrafo	Titolo
7.4.1	Aumentare la consapevolezza e costruire la competenza sulla responsabilità sociale	7	Supporto
7.4.2	Fissare l'orientamento di un'organizzazione in materia di responsabilità sociale	5.1	Leadership e impegno
		6	Pianificazione
7.4.3	Costruire la responsabilità sociale nel governo di un'organizzazione, nei suoi sistemi e procedure	6	Pianificazione
		4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto
7.5	Comunicazione relativa alla responsabilità sociale	7.4	Comunicazione
		8.2.3	Trasparenza delle informazioni
7.6	Accrescere la credibilità della responsabilità sociale	5.1	Leadership e impegno
		9.2	Aspettative dei portatori di interessi
7.7	Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relative alla responsabilità sociale	9	Valutazione delle prestazioni
		9.4	Riesame di direzione

