

Integrazione degli strumenti di gestione etico –sociale nell’ambito dei sistemi di gestione per la qualità ISO 9001:2000

Di Andrea Chiarini, Chiarini & Associati srl

Introduzione

Nello scenario degli strumenti di gestione aziendale si stanno affacciando, con sempre più attenzione da parte del management, gli strumenti legati all’ambito etico – sociale. In particolare la certificazione di parte terza *SA 8000*, il cosiddetto *Bilancio Sociale*, i *Codici Etici* e, non ultimo, lo standard *Accountability 1000 (AA 1000)*. Una delle sfide per le aziende che si cimentano con tali strumenti è quella dell’integrazione nei requisiti *Vision 2000*, in particolare nelle norme ISO 9001:2000 ed ISO 9004:2000. La prima di queste può portare, fra l’altro, all’ottenimento di un certificato di conformità da parte di un ente terzo (che spesso certifica anche secondo lo standard SA 8000), mentre la seconda è di rilevante importanza per il soddisfacimento delle cosiddette *parti interessate (Stakeholders)*. L’articolo evidenzia le modalità e possibilità di integrazione, basandosi su applicazioni concrete di organizzazioni dotate di sistema di gestione per la qualità ISO 9001-9004:2000.

Gli strumenti di gestione etico – sociale e l’integrazione Vision 2000

Il sistema di gestione etico - sociale di un'organizzazione può essere certificato da parte di un ente indipendente, terzo.

Lo standard SA 8000 nasce per volontà del CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency, emanazione del CEP (Council of Economic priorities), istituto statunitense fondato nel 1969 per fornire agli investitori ed ai consumatori, informazioni sulle performance sociali delle aziende quotate in borsa. Lo standard certificabile SA 8000 tratta sostanzialmente dei requisiti di responsabilità sociale quali:

- il rispetto dei diritti umani;

- il rispetto dei diritti dei lavoratori;
- la tutela sfruttamento dei minori;
- le garanzie di sicurezza e salute sul posto di lavoro;

il tutto attraverso una logica di sistema che porta verso il miglioramento continuo (vedere tabella sotto riportata).

I Requisiti SA 8000

- ✓ Requisiti di responsabilita' sociale
- ✓ Politica
- ✓ Riesame della direzione
- ✓ Rappresentanti aziendali
- ✓ Pianificazione ed implementazione
- ✓ Gestione dei fornitori
- ✓ Approccio alle problematiche e applicazione delle azioni correttive
- ✓ Comunicazione esterna
- ✓ Accesso alla verifica
- ✓ Registrazioni

Il CEPAA ha per missione lo scopo di rendere le organizzazioni in grado di essere socialmente responsabili, riunendo i principali Stakeholder per sviluppare standard volontari basati sul consenso, accreditando enti terzi che ne certificano la conformità, promuovendo la conoscenza e comprensione dello standard e incoraggiandone l'attuazione a livello mondiale.

La struttura di SA 8000 è tipica dei sistemi di gestione, ovvero per requisiti verificabili, che danno luogo alla redazione ed attuazione di processi documentati (manuale, procedure, etc.). SA 8000 è sicuramente lo strumento maggiormente integrabile con i processi ISO 900X:2000, oltre alle norme serie ISO 14000 per la gestione ambientale ed OHSAS 18001 per la gestione della sicurezza.

La tabella sotto riportata, evidenzia la possibilità di integrazione dei cinque principali requisiti ISO 9001:2000 con quelli ISO 14001:1996 ed OHSAS 18001:1999.

Titolo requisito ISO 9001:2000	N° paragrafo		
	ISO 9001	ISO 14001 OHSAS 18001	SA 8000
Sistema di gestione per la qualità	4	4.1-4.4.4-4.4.5- 4.5.3	
Responsabilità della direzione	5	4.1-4.2 – 4.3 – 4.3.1 4.3.2 –4.3.3 – 4.3.4-4.4.1-4.4.3	II-IV-9.1- 9.2-9.3- 9.4-9.5- 9.11-9.12- 9.13
Gestione delle risorse	6	4.4.1-4.4.2	9.5
Realizzazione del prodotto	7	4.4-4.4.6-4.3.1- 4.3.2-4.4.3-4.5.1	9.5-9.6- 9.7-9.8
Misurazioni, analisi e miglioramento	8	4.2-4.5.1-4.5.2- 4.4.7-4.3.4-4.5.4	9.2-9.5- 9.9-9.10

Un ulteriore strumento, che si focalizza molto sulla visibilità dei dati economici-finanziari (investimenti etico - sociali) è il Bilancio Sociale. Il Bilancio Sociale è utilizzato sia in ambito Pubblica Amministrazione che privato, specialmente medie – grosse imprese quotate in borse, anche se non mancano casi di applicazione nelle piccole imprese ed, ovviamente, nei settori non profit.

Il Bilancio Sociale sta a quello tradizionale come gli indicatori di qualità della vita stanno al Prodotto Interno Lordo di una nazione.

Il Bilancio Sociale, spesso citato dagli anglosassoni come *Social Accounting* o *Social Balance* fonda i suoi vantaggi come mezzo di:

- comunicazione esterna;
- riduzione dei costi (es. riduzione dei costi per incidenti sul lavoro);
- posizionamento strategico sul mercato.

Il Bilancio Sociale, spesso riclassificazione dei tradizionali bilanci, offre possibilità di integrazione, specialmente con i paragrafi della norma ISO 9004:2000 dedicati alla *politica per la qualità* e alla misurazione della soddisfazione delle parti

interessate. In entrambi i punti si evince come l'alta direzione dovrebbe darsi obiettivi (e di conseguenza risorse economiche – finanziarie), per ottenere la soddisfazione anche dei dipendenti e della collettività.

Il Codice Etico si può invece considerare come sotto – insieme del sistema di gestione SA 8000. Si può definire come parte della *Vision o Mission* dell'organizzazione, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.

Il Codice Etico può fare riferimento a:

- Equità ed eguaglianza nel trattamento;
- Tutela della persona;
- Diligenza;
- Trasparenza;
- Onestà;
- Riservatezza;
- Imparzialità;
- Tutela ambientale;
- Protezione della salute e sicurezza.

L'attuazione dei principi contenuti nel Codice Etico è affidata di solito ad un Comitato etico interno od esterno.

Lo standard Accountability 1000 (AA 1000), infine, è stato sviluppato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability) e può essere equiparato, per molti aspetti, ad SA 8000, anche se non prevede l'ottenimento di un certificato di conformità di terza parte.

AA 1000 è nato per migliorare le performance complessive delle Organizzazioni concentrandosi sugli aspetti di accounting (Bilancio Sociale), auditing (con un processo simile a quello descritto dalla norma ISO 19011) e nel reporting sociale ed etico. E' un modello per il miglioramento continuo così come SA 8000. AA 1000, infatti, si può mettere in corrispondenza con SA 8000, ISO 14001-OHSAS 18001, oltre che a specifiche linee guida per il

reporting ambientale GRI (Sustainability Reporting Guidelines) e al Bilancio Sociale.

La struttura AA 1000 si basa su 5 fondamentali elementi che sono:

1. **Planning.** Occorre definire gli obiettivi sociali ed etici dell'organizzazione ed identificare gli Stakeholder;
2. **Accounting.** Occorre pianificare le azioni per il raggiungimento degli obiettivi, raccogliere ed analizzare le informazioni, sviluppare un piano di miglioramento;
3. **Auditing e reporting.** Viene realizzata una comunicazione scritta o verbale (report) da sottoporre agli Stakeholder per ottenerne soddisfazione;
4. **Embedding.** Vengono istituiti i processi (gestione e raccolta delle informazioni, implementazione dei valori, audit interno), sviluppati per aiutare il sistema e gestirlo nel migliore dei modi;
5. **Stakeholder Engagement.** L'organizzazione in tutte le fasi del processo deve comunicare con gli Stakeholder.

AA 1000, pertanto, confrontato con le norme ISO 9001 e 9004:2000, offre le stesse peculiarità di integrazione, già viste, di SA 8000 e del Bilancio Sociale, oltre ad una maggiore enfasi sulle tecniche di conduzione audit.

Conclusioni

L'articolo ha messo in evidenza le possibilità di integrazione fra i requisiti delle norme Vision 2000 e i diversi strumenti a disposizione per le organizzazioni in merito ad etica e sociale. Ogni strumento offre le proprie peculiarità, in particolare:

- SA 8000 permette una buona integrazione con i requisiti ISO 9001:2000, portando al tempo stesso all'ottenimento di un certificato di conformità da parte di un ente terzo che può, solitamente, certificare anche il sistema di gestione per la qualità;
- Il Bilancio Sociale permette un'integrazione con alcuni requisiti ISO 9004:2000;

- I Codici Etici si integrano con gli aspetti legati all'alta direzione (Politica) sia ISO 9001:2000 che 9004:2000;
- AA 1000 è lo standard più completo ed integrabile, anche se non certificabile, sia con le norme Vision 2000 che con le norme per l'auditing ISO 19011.

L'organizzazione può scegliere, in definitiva, uno o più strumenti etico –sociali, dipendentemente dai vantaggi che vuole ottenere e livello di integrazione con Vision 2000 che intende perseguire.

Bibliografia

- ISO 9001:2000 – Sistemi di gestione per la qualità, requisiti.
- ISO 9004:2000 – Sistemi di gestione per la qualità, linee guida per il miglioramento delle prestazioni.
- AA.VV., “Responsabilità sociale e bilancio sociale d'impresa. Esperienze e prospettive negli Stati Uniti e in Europa”, Franco Angeli /documenti Isvet, Milano 1981.
- BARTOLOMEO M. (a cura di), “La contabilità ambientale d'impresa”, Il Mulino, Bologna 1997.
- CHIESI A. - A. MARTINELLI, Il Bilancio sociale, Ed. Il Sole 24 Ore, 1999.
- ESTES R., “Corporate Social Accounting”, Wiley e Son Inc., New York, 1976.
- MATACENA A., “Impresa e ambiente. Il bilancio sociale”, Clueb, Bologna 1984.
- ZADEK S. - PRUZAN P. - EVANS R., “Building Corporate AccountAbility. Emerging practices in social and ethical accounting, auditing and reporting”, Earthscan Publications, London 1997.