Responsabilità Sociale di Impresa (CSR) e certificazioni volontarie

Linea guida di orientamento

Sommario

5 Obiettivi del presente documento

7 CSR definizione e significato

7 Introduzione

8 Norme, normazione e loro rapporto con la CSR

9 Sistemi di gestione

10 Implementare un sistema di gestione

11 Certificazioni

13 Organismi di certificazione e accreditamenti

15 Certificazioni e sostenibilità

17 Norme volontarie di sistemi di gestione certificabili più diffuse e loro relazione con la CSR

17 ISO 9001 – Sistemi di gestione per la Qualità

18 ISO 14001 – Sistemi di gestione ambientale

20 ISO 45001 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

21 ISO 50001 – Sistemi di gestione per l'energia

22 ISO 37001 - Sistemi di gestione anticorruzione

23 ISO 27001 - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni

25 SA8000®:2014 - Social Accountability

26 FSSC 24000 V.1.0 - Social Management System Certification e PAS 24000:2022 - Social management system – Specification

27 Sistemi di gestione integrati

28 Requisiti delle norme di gestione e loro relazione con le tematiche di CSR

28 Contesto dell'organizzazione, esigenze ed aspettative delle parti interessate rilevanti e campo d'applicazione

30 Rischi e opportunità

31 Attività di supporto - Gestione delle risorse

32 Attività di supporto - Competenza

35 Il rapporto di sostenibilità

35 L'asseverazione (assurance)

36 Il rapporto di sostenibilità semplificato e certificazioni

51 Riferimenti bibliografici

52 Principali standard internazionali applicabili alle tematiche CSR

52 Dimensione sociale

53 Dimensione ambientale

55 Dimensione economica, governance e gestione del rischio

57 Siti internet di interesse

Swiss Association
for Quality and Management
Systems (SQS)

Divisione
dell'economia

Impressum

Documento redatto nel marzo 2023 da Silvio Genovese, responsabile della compliance, dei prodotti, degli accreditamenti e membro di Direzione dell'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) - Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Svizzera, in collaborazione con Jenny Assi, ricercatrice senior e responsabile del Settore CSR e rendicontazione della sostenibilità del Centro competenze management e imprenditorialità (CMI) della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), su incarico della Divisione dell'economia del Dipartimento delle finanze e dell'economia della Repubblica e Cantone Ticino.

Progetto grafico e impaginazione:
TO**BE.**DESIGN
Bellinzona

Fotografie: ©Adobe Stock

© Tutti i diritti riservati. Non sono consentite la redistribuzione e/o la pubblicazione totale o parziale dei contenuti e delle immagini, se non espressamente autorizzate dall´autore.

Obiettivi del presente documento

È oramai assodato che la responsabilità sociale d'impresa (CSR) rappresenti un contributo delle aziende allo sviluppo sostenibile. Da alcuni anni la International Organization for Standardization (ISO), principale istituto di normazione con sede a Ginevra, ha allineato le proprie strategie all'Agenda Globale delle Nazioni Unite per il 2030 e ai suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Come ISO, anche altri istituti di standardizzazione e normazione si sono attivati in tal senso. Ne consegue un progressivo e crescente sviluppo di standard certificabili e non certificabili, la cui scelta di adozione richiede un minimo di cultura sul tema. Per orientarsi in questa "giungla" è necessario in primo luogo fare i conti con i propri bisogni, con la visione strategica a medio e lungo termine in relazione alle tendenze di mercato, ma anche con lo status quo dell'azienda dal punto di vista organizzativo e culturale. Accade che un'azienda vuole disporre di una o più certificazioni per cogliere pienamente i vantaggi che esse possono portare quale valore aggiunto a livello di competitività e immagine.

Ma quale delle certificazioni è la più adeguata a un'organizzazione nel contesto in cui essa opera?

L'adozione di standard ISO e loro certificazione è una scelta strategica. Se la loro implementazione avviene con convinzione e consapevolezza, può innescare una virtuosa trasformazione organizzativa e culturale delle organizzazioni e della loro catena di fornitura. È pertanto importante che i vertici aziendali guidino questa scelta con senso di responsabilità e consapevolezza.

La presente linea guida si propone di fare chiarezza sul tema e di fornire spunti pratici, utili a chi decide di intraprendere un percorso di certificazione a sostegno delle buone pratiche di CSR.

Introduzione

CSR definizione e significato

La responsabilità sociale di impresa o Corporate Social Responsibility, abbreviato CSR rappresenta, secondo la definizione espressa dalla Comunicazione UE n. 681 del 2011, "la responsabilità delle imprese per gli impatti che hanno sulla società". CSR o imprenditoria socialmente responsabile, sempre secondo l'Unione europea, significa soddisfare le esigenze del cliente e saper gestire allo stesso tempo le aspettative di altri stakeholders, come ad esempio il personale, i fornitori e la comunità locale di riferimento. L'elemento distintivo della CSR è quello di affiancare alla responsabilità economica anche una responsabilità sociale, che crea valori tangibili e intangibili, per tutto ciò che sta intorno all'azienda. Valori vincenti per l'impresa, per le persone, per il territorio e per l'ambiente.

Il lavoro è un elemento essenziale della vita degli individui. Le imprese, siano esse pubbliche o private, industriali o di servizio, di piccola, media o grande dimensione, determinano con la loro attività impatti economici, sociali e ambientali tra loro interconnessi, la cui dimensione è naturalmente connessa al settore in cui esse operano.

La responsabilità sociale d'impresa (CSR) riguarda l'impatto sociale e ambientale delle attività imprenditoriali. Per la Confederazione Svizzera è un contributo delle aziende allo sviluppo sostenibile del Paese.

La CSR abbraccia un'ampia varietà di tematiche di cui il management aziendale deve tenere conto. Tra queste figurano le condizioni di lavoro (compresa la protezione della salute), i diritti umani, la tutela dell'ambiente, la prevenzione della corruzione, la concorrenza leale, gli interessi dei consumatori, la fiscalità e la trasparenza.

Per attuare la CSR è necessario considerare gli interessi degli stakeholder (azionisti, lavoratori, consumatori, comunità locali, organizzazioni non governative, ecc.) nonché rispettare le norme e gli accordi con i partner sociali. Occorre inoltre tenere conto delle aspettative sociali, che possono spingersi ben oltre gli obblighi giuridici.

La Confederazione si aspetta che le aziende ubicate e attive in Svizzera si assumano le proprie responsabilità conformemente agli standard e alle direttive di CSR riconosciute internazionalmente.

La Segreteria di Stato dell'Economia (SECO) suggerisce vari strumenti per attuare la CSR, come ad esempio, le linee guida OCSE, Il Global Compact delle Nazioni Unite, il Global Reporting Initiative (GRI), ma suggerisce anche le certificazioni dei sistemi di gestione e dei prodotti, citando le norme internazionali ISO 14001 per la gestione ambientale e ISO 9001 per la gestione della qualità e alcuni marchi sostenuti dalla SECO.

La scelta di intraprendere un percorso di certificazione rappresenta un atto concreto d'assunzione di responsabilità, un contributo attivo allo sviluppo sostenibile, ma anche una dimostrazione di trasparenza verso le parti interessate pertinenti.

Norme, normazione e loro rapporto con la CSR

Le norme volontarie si dividono in due macro-gruppi: le norme a scopo contrattuale o di certificazione e le linee guida, o norme non certificabili. Tra le norme certificabili a scopo contrattuale vi sono le norme di accreditamento e le norme di certificazione di prodotto e di sistemi di gestione.

Le linee guida, non essendo certificabili sono adottabili dalle organizzazioni e aiutano nel trasferimento di buone pratiche, tuttavia non possono essere certificate attraverso il sistema di accreditamento internazionale. Ciò non esclude che soggetti terzi decidano di stabilire schemi di certificazione non accreditati. In tal caso la garanzia fornita dagli accreditamenti non sarà possibile.

Le norme (o standard) sono dei documenti emessi da organismi di normazione riconosciuti a livello nazionale o internazionale la cui la cui osservanza sia di carattere volontario e vanno pertanto oltre gli obblighi di legge applicabili. Esse racchiudono requisiti, caratteristiche, specifiche tecnico-organizzative di un prodotto, servizio, sistema di gestione, metodo di prova, strumento di misura, processo, asserzione o persona, derivanti da buone pratiche secondo lo stato dell'arte, provenienti da molteplici fonti note e redatte grazie al contributo di esperti dei vari settori. Esse rappresentano un elemento fondamentale per il trasferimento della conoscenza a livello globale e hanno un forte impatto su gran parte della nostra vita, a livello individuale, micro e macroeconomico e contribuiscono al miglioramento delle condizioni umane. Si pensi ad esempio alla sicurezza dei prodotti, alla sicurezza alimentare o alla standardizzazione di servizi essenziali.

Le norme includono i principi di consensualità, democraticità, trasparenza e volontarietà. Esse nascono infatti da iniziative spontanee e volontarie di alcuni gruppi di interesse. Per essere approvate richiedono il consenso di coloro che hanno partecipato ai lavori per la loro stesura, che rappresentano tutte le parti interessate. Chiunque è messo in grado di formulare osservazioni nell'iter che precede l'approvazione finale, grazie alla trasparenza del processo approvativo.

L'attività di normazione in ogni Paese è svolta da una o più strutture o istituti di normazione che raccolgono il consenso delle associazioni economiche o enti nazionali preposti. L'avvio di un progetto di stesura di una norma ha sempre origine da chi utilizzerà e/o beneficerà dei suoi effetti.

La scelta di adozione delle norme è su base volontaria, questo implica la determinazione del management di procedere in una data direzione e di creare le condizioni necessarie alla loro implementazione.

Spesso però la scelta viene «spinta» dal mercato, da altre parti interessate rilevanti o dal legislatore. È possibile infatti che norme siano richiamate in provvedimenti legislativi, in tal caso si attiva una sinergia che li rende lo strumento tecnico migliore per la conformità alle leggi, e che può arrivare fino a rendere obbligatori determinati requisiti. Oppure che siano richiamate con riferimento alla loro certificazione come requisito in bandi di gara pubblici o privati, come criterio di selezione o criterio premiante.

I principi della normazione consensuale fanno sì che le norme siano espressione di un diritto mite, partecipato e rispettoso dei bisogni del mercato, la cui applicazione si integra con la regolamentazione cogente, in una logica di semplificazione, efficacia ed efficienza a vantaggio della società.

Tra le organizzazioni riconosciute più importanti impegnate nella creazione di standard internazionali per la gestione di molteplici aspetti di carattere tecnico-organizzativo vi sono la International Organization for Standardization ISO (www.iso.org), La International Electrotechnical Comission IEC (www.iec.ch), il European Committee for Standardization CEN e il European Committee for Electrotechnical Standardization CENELEC (https://www.cencenelec.eu)

ISO è un'organizzazione internazionale indipendente e non governativa che comprende una base di oltre 160 organismi nazionali di standardizzazione, coordinati dal Segretariato centrale dell'ISO (ISO/CS) a Ginevra.

La ISO e i suoi membri e i suoi membri riuniscono

una rete di esperti per condividere le conoscenze e sviluppare standard internazionali. Sugli standard ISO si basano gran parte dei modelli di certificazione esistenti.

Nel 2021 all'Assemblea Generale svoltasi a Londra, la ISO ha firmato una dichiarazione in cui si impegna a fornire un contributo fattivo allo sviluppo sostenibile attraverso la promozione della considerazione attiva della scienza del clima e delle transizioni associate nello sviluppo di tutte le nuove e riviste norme e pubblicazioni internazionali, attraverso la facilitazione del coinvolgimento della società civile e di coloro che sono più vulnerabili al cambiamento climatico nello sviluppo di standard e pubblicazioni internazionali e attraverso lo sviluppo e pubblicazione di un piano d'azione e un quadro di misurazione che descriva in dettaglio azioni e iniziative concrete e un meccanismo di reporting per tracciare i progressi. Questo gesto ha concretamente sancito una svolta importante nel mondo delle certificazioni.

Nel documento ISO Strategy 2030, la ISO esprime la propria visione, mission, obiettivi e priorità di intervento per il periodo 2021-2030, che risultano pienamente allineate all'Agenda Globale delle Nazioni Unite per il 2030 e ai suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, identificando questi ultimi come elementi chiave per il successo delle organizzazioni.

Secondo ISO il raggiungimento di un equilibrio tra ambiente, società ed economia è considerato essenziale per soddisfare le esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie. Lo sviluppo sostenibile come obiettivo si raggiunge mediante l'equilibrio dei tre pilastri della sostenibilità.

La International Electrotechnical Comission IEC preposta alla redazione e pubblicazione di standard internazionali per tutte le tecnologie elettriche, elettroniche e affini, si impegna a pubblicare norme internazionali e sistemi di valutazione della conformità che contribuiscano al perseguimento dei 17 SDG.

La European Committee for Standardization (CEN) e la European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC), nella loro Strategia 2030 delineano una visione e un'ambizione comune che mira ad affrontare le sfide dirompenti a lungo termine tenendo conto degli obiettivi dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite. CEN e CENELEC, tra gli altri obiettivi di transizione ecologica e digitale, hanno avviato una mappatura delle norme che contribuiscono in modo più significativo agli SDGs nel contesto europeo (sulla base del lavoro a livello internazionale già svolto da ISO e IEC). Questo è stato concepito come uno strumento per sensibilizzare la comunità europea della normazione sugli SDGs e sul valore delle norme europee a sostegno della strategia dell'UE per costruire la resilienza. A lungo termine, questa mappatura interattiva mira a rafforzare, ma anche ad andare oltre, i legami più ovvi tra gli SDG e gli standard per esplorare nuove opportunità e rafforzare le sinergie tra le parti interessate.

Sistemi di gestione

Un sistema di gestione è un insieme di processi regole e procedure definiti, organizzati e riproducibili, tra loro interconnessi, che consentono il corretto funzionamento di un'organizzazione con lo scopo di raggiungere i propri obiettivi.

Ogni organizzazione per garantire il proprio funzionamento deve necessariamente disporre di regole procedure e processi. Essi spesso non sono formalizzati e organizzati centralmente, pertanto sono scarsamente accessibili e riproducibili. In taluni casi, sono presenti nella testa delle persone stesse che diventano accentratori del sapere, costituendo un evidente fattore di rischio per l'organizzazione stessa. Ne consegue che i sistemi di gestione in atto potrebbero non essere particolarmente robusti e affidabili, e non fornire quelle garanzie di resilienza per garantire la sopravvivenza delle organizzazioni nei momenti di difficoltà (es. partenze di persone chiave, problemi di approvvigionamento, problemi di liquidità, carichi di lavoro eccessivi, ecc.).

Per questa ragione l'adozione di standard internazionali consente alle organizzazioni di usufruire di buone pratiche utili a creare un migliore funzionamento organizzativo garantendo una maggiore

riproducibilità delle attività anche in assenza delle persone preposte, migliorando così la flessibilità e l'interscambiabilità del personale, riducendo le perdite di tempo e lo stress per i collaboratori con contribuendo al loro coinvolgimento e all'incremento del livello di motivazione. Si hanno inoltre effetti positivi sui processi di comunicazione interni ed esterni e non da ultimo, un sistema di gestione organizzato consente il rapido reperimento di dati e informazioni utili al processo decisionale.

Un sistema di gestione è un potente strumento che agisce sulla cultura delle organizzazioni e consente di avviare un processo di trasformazione in grado di renderle più solide e resilienti. La sua progettazione deve pertanto essere molto accurata e graduale.

Implementare un sistema di gestione

La progettazione di un sistema di gestione deve affrontare vari argomenti, da quelli più strategici di alto livello a quelli più operativi. Gli standard non forniscono ricette, ma indicano i requisiti necessari, vale a dire cosa è richiesto fare, ma non specificano il come deve essere fatto. Ne consegue, che l'implementazione di un sistema di gestione richieda uno sforzo progettuale alle organizzazioni che intendono applicarli, al fine di poter costruire un abito sa sartoriali, partendo dal presupposto che ogni organizzazione è unica e opera in contesti differenti.

Per questa ragione, ogni standard ISO relativo ai sistemi di gestione, prevede al primo posto i requisiti inerenti al contesto dell'organizzazione. Ogni organizzazione deve procedere preliminarmente con un'analisi dei fattori di contesto interni ed esterni rilevanti, oltre che analizzare bisogni ed aspettative delle parti interessate rilevanti, prima di impostare i processi del sistema di gestione, al fine di definire le priorità e il grado di dettaglio dato appunto dal livello di criticità insito in ogni aspetto rilevato.

Il progetto di implementazione avviene per gradi, implementando e consolidando man mano i processi che vengono stabiliti. Il rispetto delle tempistiche definite è importante quanto lo è la qualità dei risultati conseguiti, tenendo però conto del fatto che la perfezione non potrà mai essere raggiunta, a causa della dinamicità delle organizzazioni e delle molteplici variabili in gioco. Ciò non significa accontentarsi di un risultato mediocre, ma di ricercare il risultato migliore nelle condizioni in cui l'organizzazione si trova ad operare.

È necessario avviare un percorso pianificato e controllato, supportato dalle necessarie risorse e competenze. Bisogna anche tenere conto del fatto che come ogni cambiamento si desideri introdurre in un'organizzazione funzionante, l'adozione di un sistema di gestione non sarà esente da resistenze o difficoltà, in quanto va a ad agire su dinamiche esistenti, che hanno raggiunto un proprio equilibrio. Come per la confezione di un abito sartoriale dovrà essere data molta importanza alla fase preparatoria per rendere efficace la fase di realizzazione e implementazione. Le norme volontarie aiutano le organizzazioni in questo percorso e forniscono tutti gli elementi necessari per una implementazione di successo, proprio come lo è il modello che crea un abito sartoriale. Anche in presenza del modello più preciso, se lo stesso non viene utilizzato da un sarto abile o se per la confezione vengono utilizza materiali scadenti, difficilmente il risultato può andare oltre il mediocre.

La progettazione di un sistema di gestione deve tenere conto delle abilità e dell'esperienza di chi coordina i lavori e del coinvolgimento di tutte le persone chiave di cui l'organizzazione dispone.

La competenza di cui le persone devono disporre non si limita alla conoscenza e comprensione dei requisiti delle norme su cui il sistema di gestione si basa, ma anche della loro capacità di applicare tali requisiti alle organizzazioni. Serve pertanto una conoscenza approfondita delle dinamiche organizzative ed esperienza nel settore in cui opera l'organizzazione e non da ultimo sono necessarie doti personali, quali: apertura mentale, capacità progettuale, tenacia orientamento all'obiettivo, capacità di coinvolgimento e di persuasione.

Le attitudini richieste degli addetti ai lavori, nel caso di progettazione di sistemi di gestione, sono

proporzionali alla complessità delle organizzazioni. Organizzazioni particolarmente complesse definiranno team di progetto multidisciplinari coordinati da un capo progetto interno o da consulenti esterni, mentre in organizzazioni più semplici potranno occuparsene risorse interne opportunamente selezionate e formate con il supporto o meno di consulenti esterni. Ma in entrambe i casi, per una buona riuscita del progetto, saranno necessari il pieno appoggio e il coinvolgimento di chi decide, management o proprietà che sia, attraverso un efficace processo di delega al team di progetto. Al management rimane in capo la responsabilità non delegabile di promuovere il rispetto delle regole definite e di mettere a disposizione le risorse necessarie per migliorare ed affinare il sistema di gestione in modo continuativo.

Quando il sistema di gestione sarà a regime permetterà l'ottenimento di vantaggi tangibili, percepibili già nelle prime fasi della sua implementazione, considerando che i processi saranno implementati in modo graduale. Alcuni degli effetti positivi dell'implementazione di un sistema di gestione possono essere così riassunti:

- progressivo miglioramento della padronanza e controllo dei vari processi connessi alle tematiche specifiche;
- standardizzazione delle attività, migliore riproducibilità delle stesse anche in assenza delle persone preposte con miglioramento della flessibilità organizzativa e dell'interscambiabilità del personale;
- riduzione del livello di stress per i collaboratori grazie al miglioramento della comunicazione e al migliore funzionamento dei processi;
- miglioramento delle comunicazioni interne ed esterne;
- velocizzazione nella reperibilità delle informazioni necessarie al processo decisionale;

Questi effetti positivi serviranno a creare fiducia nel progetto, da parte dei collaboratori a tutti i livelli incluso il management.

Certificazioni

La certificazione è il mezzo per attestare, attraverso un organismo indipendente (il certificatore), la capacità di un'organizzazione nel fornire un servizio, un prodotto, o un sistema conforme alle esigenze dei clienti e alle esigenze regolamentari di determinati standard o nel caso delle certificazioni del personale, l'attestazione delle competenze professionali di persone rispetto a requisiti definiti. Esse richiedono l'esistenza di una norma relativa al settore specifico, emesso da un organo di normazione nazionale o internazionale riconosciuto, come ad esempio la precedentemente citata ISO o in Svizzera la SNV, la presenza di un sistema di gestione basato sugli standard scelti o di disciplinari nel caso delle certificazioni del personale, e infine la presenza degli organismi di certificazione che monitorano la soddisfazione nel tempo di una certa norma applicando uno schema di certificazione per il prodotto/processo considerato. A questo si aggiunge la presenza di un sistema di accreditamento nel caso in cui si parli di certificazioni accreditate.

Le certificazioni presuppongono il fatto che le organizzazioni adottino uno o più sistemi di gestione strutturati secondo le logiche e requisiti degli standard specifici. È pertanto responsabilità del management decidere in base a quali standard impostare la propria organizzazione in relazione ai propri obiettivi strategici.

Di seguito si citano alcuni esempi d'applicazione di alcuni standard che hanno forte diffusione. Organizzazioni che hanno basso impatto ambientale, ma che hanno elevata influenza sugli stakeholder, potrebbero scegliere di adottare un sistema di gestione ambientale basato su ISO 14001, che permetta loro di avere influenza indiretta sulla catena del valore rispetto alle questioni ambientali e pertanto dimostrare il loro impegno in relazione alle questioni ambientali. La ISO 9001 per la gestione della qualità è generalmente applicabile a tutte le tipologie di organizzazioni e costituisce una solida base per la governance aziendale e una valida piattaforma su cui basare lo sviluppo di altri sistemi di gestione. Attraverso la ISO 9001 le

organizzazioni possono disporre di un sistema di gestione per la ricerca dell'efficacia ed efficienza dei processi e ottenere risultati tangibili per migliorare i risultati aziendali e incrementare la soddisfazione di clienti e parti interessate.

Per le organizzazioni che operano in settori particolarmente a rischio o dove gli obiettivi dell'organizzazione mirano al miglioramento delle condizioni di lavoro, l'impiego della ISO 45001 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro fornisce un modello gestionale particolarmente efficace per ridurre impatti e rischi per l'organizzazione stessa e genera effetti positivi su tutta la catena di fornitura.

Una volta deciso quale standard adottare è necessario integrare per gradi i suoi principi nelle logiche organizzative esistenti, progettando e implementando i sistemi di gestione necessari, attivando così il processo di cambiamento culturale necessario. Solo quando questo processo di implementazione sarà completato e il sistema di gestione sarà a regime, sarà il momento giusto per procedere alla richiesta di certificazione.

Il processo di certificazione avvierà un meccanismo virtuoso, che creerà ulteriori stimoli, grazie al lavoro degli organismi di certificazione e all'evoluzione normativa. I sistemi di gestione certificati sono infatti sottoposti ad audit periodici di verifica per verificare che il sistema di gestione funzioni in modo adeguato e che l'azienda continui a rispettare nel tempo i requisiti verificati e confermati nella prima certificazione.

Disporre di una certificazione emessa da un organismo terzo (possibilmente accreditato) è una garanzia per le parti interessate di conformità di operato rispetto a uno standard definito, che tra l'altro consente all'organizzazione certificata di:

- Ridurre le verifiche da parte di clienti o altri soggetti, in quanto l'organismo di certificazione si fa garante della verifica del rispetto dei requisiti generali, pertanto i clienti possono concentrarsi sulla verifica dei soli aspetti contrattuali e relativi prodotti/processi/ servizi/interfacce ad essi collegati.

- Ridurre/restringere le aree di incertezza, con il vantaggio che i clienti e le altre parti interessate pertinenti abbiano garanzia che l'organizzazione operi nel rispetto di requisiti degli standard definiti e che pertanto siano state attivate tutte le procedure previste dagli standard certificati. Ad esempio, un'organizzazione gestirà i reclami dei clienti attraverso una procedura definita, analizzando a fondo le cause dei problemi, attivando efficaci misure correttive per risolvere i problemi, eliminare le cause, evitare il ripetersi e valutare l'efficacia delle azioni intraprese. In tal caso il cliente non dovrà più preoccuparsi di richiedere evidenze di tale procedura, perché si aspetta che essa sia eseguita come previsto dallo standard.

- Fornire garanzia di continuità e preservazione del know-how. Le procedure implementate dall'organizzazione devono essere mantenute attive per tutta la durata di attività del ciclo di certificazione. Le verifiche continue da parte degli organismi di certificazione richiedono che l'organizzazione garantisca l'applicazione sistematica dei processi definiti in qualsiasi condizione.

- Migliorare la comunicazione tra le organizzazioni certificate, grazie all'uniformità di linguaggio.

- Dimostrare maggiore trasparenza. L'organizzazione certificata si è resa disponibile a periodiche verifiche da parte degli organismi di certificazione, aprendo loro le porte.

- Dimostrare il proprio impegno nella sistematica mitigazione dei rischi. L'organizzazione certificata risulta pertanto più attrattiva per clienti, più facilmente finanziabile da parte degli istituti di credito e più interessante per il mercato del lavoro, ecc.

- Disporre di un vantaggio competitivo. Le certificazioni sono spesso un prerequisito d'accesso a determinati mercati (tender, concorsi pubblici, ecc.).

In relazione a quest'ultimo punto, come peraltro già detto in precedenza la volontarietà delle certificazioni è un elemento fondamentale. Essa implica la determinazione del management di procedere in una data direzione e di creare le

condizioni necessarie alla loro implementazione. Quando la scelta viene «spinta» da committenti, dal legislatore o da altre parti interessate rilevanti, essa diventa forzata più che volontaria, pena l'esclusione dal mercato. In questi casi è opportuno che maturi la consapevolezza nel management rispetto allo sforzo da profondere in relazione ai benefici ottenibili e che vi sia la convinzione di procedere con determinazione al fine di ottenere un risultato ottimale, che consenta di capitalizzare l'investimento fatto nell'interesse dell'organizzazione stessa. In caso contrario si genererebbero solo inulti costi e appesantimenti burocratici, che potrebbero generare effetti avversi.

Organismi di certificazione e accreditamenti

L'organismo di certificazione è un'entità indipendente (di terza parte) che effettua delle verifiche imparziali (comunemente denominati audit) nelle organizzazioni pubbliche e private che lo richiedano, rispetto all'applicazione dei requisiti di standard di certificazione, attraverso l'impiego di auditor qualificati e competenti.

L'organismo di certificazione non può erogare servizi di consulenza ed è responsabile della correttezza del processo di certificazione.

La certificazione può essere accreditata oppure non accreditata.

L'accreditamento si riferisce al riconoscimento formale da parte di un ente specializzato – l'ente di accreditamento – che l'organismo certificatore sia competente e disponga di tutti i requisiti organizzativi per rilasciare certificazioni in uno specifico settore di business.

L'ente di accreditamento è un'organizzazione che fornisce sorveglianza agli organismi certificatori, nei termini delle leggi nazionali e internazionali (Ordinanza sull'accreditamento e sulla designazione, OAccD e Regolamento CE n. 765/2008) valutandoli secondo specifici standard internazionali, come ad esempio la ISO/IEC 17021-1.

L'accreditamento garantisce agli utilizzatori la competenza e imparzialità dell'organismo di certificazione.

C'è solo un ente di accreditamento riconosciuto per nazione. In Svizzera questo ruolo è ricoperto dal Servizio di Accreditamento Svizzero SAS. Un organo federale che dipende dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), membro della struttura internazionale «European co-operation for Accreditation (EA)» e dell'«International Accreditation Forum (IAF)» e riconosciuto da altri enti settoriali. Il SAS in qualità di organismo di accreditamento indipendente, disciplinato dal diritto pubblico svizzero, verifica gli organismi di certificazione residenti in Svizzera, in modo completo e periodico, attraverso un'intensa attività di controllo secondo gli standard stabiliti a livello internazionale.

In alcuni contesti sono richieste solo certificazioni accreditate, tuttavia questo non è necessariamente un obbligo.

La certificazione accreditata fornisce ulteriori garanzie alle organizzazioni certificate di un riconoscimento internazionale e un più agevole accesso al mercato globale, rafforzando il rapporto reciproco di fiducia cliente-fornitore.

Procedure affidabili e riferimenti di accreditamento internazionali aumentano il valore del servizio fornito al cliente e l'importanza del certificato per l'organizzazione.

Tale aspetto incrementa l'affidabilità del servizio e riduce il rischio di mancato riconoscimento dei certificati.

Sono sempre un numero maggiore le imprese che attuano buone pratiche allo scopo di diventare maggiormente competitive e resilienti. I temi CSR non possono essere gestiti in modo estemporaneo e casuale, ma devono entrare a fare parte della cultura organizzativa e fondersi con i processi dell'organizzazione. Vengono in aiuto a questi contesti, in un primo tempo e approccio, le certificazioni volontarie.

CO2
ESG

Certificazioni e sostenibilità

L'adozione di sistemi di gestione standardizzati favorisce un efficace e sistematica trattazione delle tematiche CSR e fornisce elementi utili per la rendicontazione (report di sostenibilità) nelle varie dimensioni del business. La loro certificazione genera ulteriori stimoli al continuo miglioramento dei sistemi di gestione stessi.

Vista la complessità e vastità del tema, ad oggi non esiste uno schema di certificazione che vada a coprire tutti gli aspetti della CSR. Lo standard ISO dedicato alla CSR è la ISO 26000 «Guida alla responsabilità sociale», che promuove un approccio olistico, in cui la Responsabilità Sociale d'Impresa è parte della Governance aziendale, contribuisce a guidare la politica aziendale, e si integra con i sistemi di gestione attuali e potenzialmente applicabili.

La norma, nata nel 2010, è una linea guida non certificabile. La sua adozione è pertanto possibile e consigliata, ma non consente di disporre di verifiche di conformità di parte terza. Pertanto, la sua implementazione resta autoreferenziale.

I principi su cui si basa lo standard ISO 26000 sono: la responsabilità, la trasparenza, i comportamenti etici, il rispetto degli interessi degli Stakeholders, il rispetto della legge, delle norme internazionali e dei diritti umani.

IQNet Association (network di cui fan parte i principali organismi di certificazione a livello internazionale) ha sviluppato lo standard internazionale IQNet SR 10, che si basa sui principi e sulle direttive emanate da ILO, dalle Nazioni Unite, dall'UE e dai principi generali di responsabilità sociale, che integra la gestione economico-finanziaria e le questioni di buon governo, insieme alle questioni ambientali e sociali; comprende i principi, le direttive e le raccomandazioni stabilite nella Guida internazionale ISO 26000 sulla responsabilità sociale.

Lo standard IQNet SR 10 è certificabile, ma rappresenta uno schema poco conosciuto e raramente diffuso.

L'Ente Nazionale Italiano di Normazione UNI, attraverso un gruppo di esperti provenienti da diverse aree di interesse, riuniti nel Tavolo di lavoro "Indirizzi metodologici alla UNI ISO 26000", ha definito un documento di prassi di riferimento denominato UNI/PdR 18:2016 "Responsabilità sociale delle organizzazioni - Indirizzi applicativi alla UNI ISO 26000". Il documento, nell'appendice B, contiene una checklist di valutazione per la governance ai sensi della UNI ISO 26000.

Molti organismi di certificazione effettuano degli assessment attraverso auditor esperti e qualificati, per fornire un giudizio di terza parte sulla governance CSR, in base all'appendice B del documento UNI/PdR 18:2016 presso le organizzazioni che lo richiedano, rilasciando un rapporto di valutazione specifico. Questi assesment possono essere utili per fornire spunti alle organizzazioni su come migliorare le proprie prestazioni in ambito CSR e stimolare una migliore diffusione di tali principi, ma non costituiscono un modello di certificazione riconosciuto a livello internazionale.

Appurato che di fatto ad oggi non sia attualmente presente uno schema di certificazione omnicom-

prensivo in ambito CSR e che probabilmente questo non ha molto senso, vista la vastità e complessità del tema, è opportuno affrontare le questioni per area tematica, dotandosi progressivamente di certificazioni che possano fornire risposte precise a questioni di governance, di mercato, ambientali, di condizioni di lavoro, ecc..

Lo scopo è quello di rendere le aziende più solide nel tempo, aumentandone il valore e limitando l'impatto negativo delle loro attività su ambiente e società.

Gli standard ISO certificabili più diffusi, fruibili e conosciuti, che rispondono singolarmente a buona parte dei temi della CSR sono:

- ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità
  - circa 1'000'000 aziende nel mondo e circa 8'000 in Svizzera sono state certificate con questo standard[1].

- ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale
  - Circa 400'000 aziende nel mondo e poco più di 2'000 in Svizzera sono state certificate con questo standard[1].

- ISO 45001 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
  - Circa 300'000 aziende nel mondo e poco meno di 1'000 in Svizzera sono state certificate con questo standard[1].

Ulteriori standard, meno diffusi ma che possono essere fruibili per lo sviluppo delle tematiche CSR sono:

- ISO/IEC 27001 Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni
  - Circa 60'000 aziende nel mondo e solo 300 in Svizzera sono state certificate con questo standard[1].

- ISO 50001 Sistemi di gestione dell'energia
  - Circa 500 aziende nel mondo e circa 50 in Svizzera sono state certificate con questo standard[1].

- ISO 37001 Sistemi di gestione anticorruzione
  - Circa 3'000 aziende nel mondo sono state certificate con questo standard, mentre in Svizzera lo standard è praticamente non diffuso[1].

- SA 8000® Social Accountability
  - Strutture certificate 5.089 nel mondo di cui 7 in Svizzera[2].

ISO ha lavorato con i suoi membri in oltre 20 paesi per condurre progetti pilota per valutare e quantificare i benefici che le aziende possono ottenere dall'uso degli standard internazionali.

I risultati di uno studio pubblicato nel 2014 dimostrano in modo coerente che le aziende ottengono concreti benefici dall'uso degli standard.

I casi studio quantificano il contributo dell'applicazione degli standard al profitto lordo delle aziende tra lo 0,15% e il 5% del fatturato annuo. Oltre ai benefici tangibili, vi sono anche quelli intangibili, come la riduzione dei rischi e l'incremento della motivazione del personale.

Anche nella pubblicazione 1. Osservatorio Accredia "Accreditamento e certificazioni" del 2020, dell'organismo di accreditamento italiano Accredia. Si evidenzia come, attraverso puntuali analisi, sia dimostrabile che le certificazioni generino vantaggi economici e benefici sociali per le aziende stesse e per il territorio in cui esse operano, e possano supportare le organizzazioni a rispondere alle accresciute esigenze di trasparenza e attenzione sociale richieste alle imprese dai consumatori e dalle istituzioni finanziarie. Nel Documento viene riportato che, negli ambiti analizzati, i soli benefici sociali sono in media il doppio dei costi sostenuti dalle imprese per l'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni (senza conteggiare i benefici privati).

[Fonte Osservatorio Accredia 2020].

1 fonte ISO survey 2021.

2 fonte SAI - SA8000 Summary Statistics (al 3. Trimestre 2022)

Norme volontarie di sistemi di gestione certificabili più diffuse e loro relazione con la CSR

Ogni standard ISO inerente ai sistemi di gestione, dispone di elementi standardizzati sui quali basa il proprio funzionamento. Si tratta di modelli organizzativi utilizzabili dalle organizzazioni per la gestione sistemica delle varie dimensioni del business.

Questi sistemi di gestione funzionano attraverso una struttura di processi interconnessi in una logica basata sul miglioramento continuo, definita ciclo P-D-C-A, che tradotto dall'inglese significa: Plan - pianificare, Do - agire, Check - verificare e Act – migliorare.

Questa struttura, che la ISO ha definito di alto livello (High Level Structure - HLS) è lo scheletro di ogni standard di sistema di gestione, che viene poi adattato alla dimensione specifica. Ad esempio, se il focus sarà la gestione ambientale, lo standard adatterà i principi indicati in precedenza e definirà requisiti per ottenere un'adeguata gestione ambientale a tutti i livelli dell'organizzazione.

Questa struttura di alto livello, essendo una piattaforma comune per tutti gli standard ISO inerenti i sistemi di gestione, consente di ottenere un elevato livello di integrazione delle varie dimensioni. Ne risulta un'elevata modularità di applicazione che sfocia nella possibilità di creare sistemi di gestione integrati molto efficaci e funzionali.

Fatta questa premessa entriamo nel merito degli scopi dei principali sistemi di gestione citati in precedenza, cercando di comprenderne le finalità e che relazione essi possono avere con le dimensioni della CSR.

ISO 9001 – Sistemi di gestione per la Qualità

La ISO 9001 è una norma che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili e mira ad accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione, compresi i processi per migliorare il sistema stesso e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e ai requisiti cogenti applicabili.

La ISO 9001 specifica requisiti di carattere generale e previsti per essere applicabili a tutte le organizzazioni, indipendentemente da tipo o dimensione, o dai prodotti forniti e servizi erogati. Essa definisce un modello di governance che include i molteplici aspetti della gestione aziendale. Le organizzazioni che la applicano correttamente saranno meglio organizzate, più resilienti efficaci ed efficienti. Ciò costituisce la base per affrontare i temi di una gestione sostenibile. Sarebbe infatti un ossimoro quello di attivare buone pratiche di CSR non partendo dal presupposto di soddisfare ed accrescere le esigenze ed aspettative dei propri clienti e delle parti interessate pertinenti, rispettare i requisiti legali e regolamentari applicabili ai prodotti e servizi erogati e lavorare in modo continuativo per ridurre gli sprechi all'interno della catena di fornitura e durante il ciclo di vita dei prodotti per migliorare la performance aziendale.

La necessità di garantire un adeguato livello di soddisfazione dei clienti, uno stabile livello di qualità e affidabilità di prodotti e servizi, oltre che la conti-

nua ricerca dell'efficienza dei processi e la riduzione degli sprechi sono tra le principali motivazioni che hanno contribuito alla rapida e vasta diffusione di questo standard, rendendolo lo schema di certificazione maggiormente diffuso a livello mondiale. La ISO 9001 è considerata come la come la base di partenza per l'accesso al mondo delle certificazioni. Attraverso il suo utilizzo le organizzazioni mettono in atto principi di buona governance, ottenendo rapidi vantaggi tangibili sul piano economico e diversi vantaggi intangibili in termini di riduzione dei rischi, miglioramento delle condizioni di lavoro e dell'immagine sul mercato.

Le organizzazioni che strutturano la loro organizzazione su questi principi, avviano un processo di cambiamento culturale e creano il terreno fertile per affrontare tematiche di qualsiasi genere, comprese quelle relative alla CSR.

ISO 14001 – Sistemi di gestione ambientale

La ISO 14001:2015 è una norma che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali contribuendo al pilastro ambientale della sostenibilità. La norma è destinata ad organizzazioni che desiderano gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico e le aiuta a raggiungere gli esiti attesi dal proprio sistema di gestione ambientale, fornendo valore aggiunto per l'ambiente, per l'organizzazione stessa e per le parti interessate.

La ISO 14001 è applicabile a qualsiasi organizzazione, indipendentemente da dimensione, tipo e natura e si applica agli aspetti ambientali delle sue attività, dei prodotti e servizi che l'organizzazione determina di poter controllare o influenzare, considerando una prospettiva del ciclo di vita. La norma non stabilisce alcun criterio specifico di prestazione ambientale.

La norma può essere utilizzata, in tutto o in parte, per migliorare in modo sistematico la gestione ambientale. Ma per la certificazione essa deve essere applicata in modo completo.

Le prospettive della società a favore dello sviluppo sostenibile, trasparenza e affidabilità si sono evolute a seguito di una legislazione sempre più rigida, di crescenti pressioni sull'ambiente da parte dell'inquinamento, dell'uso inefficiente delle risorse, gestione impropria dei rifiuti, del cambiamento climatico, del degrado degli ecosistemi e della perdita della biodiversità. Ciò ha portato le organizzazioni a adottare un approccio sistematico alla gestione am-

bientale mediante l'attuazione di sistemi di gestione ambientale con lo scopo di dare il proprio contributo al pilastro ambientale della sostenibilità.

Un approccio sistematico alla gestione ambientale può fornire all'alta direzione informazioni per costruire successo a lungo termine e creare opportunità per contribuire allo sviluppo sostenibile: proteggendo l'ambiente mediante la prevenzione o mitigazione di impatti ambientali negativi; mitigando il potenziale effetto negativo delle condizioni ambientali sull'organizzazione; supportando l'organizzazione nell'adempimento dei propri obblighi di conformità; migliorando le prestazioni ambientali; controllando o influenzando il modo in cui i prodotti e servizi dell'organizzazione sono progettati, fabbricati, distribuiti, consumati e smaltiti utilizzando una prospettiva di ciclo di vita che possa evitare lo spostamento involontario in un'altra fase del ciclo di vita degli impatti ambientali; raggiungendo benefici finanziari e operativi che possono derivare dall'attuazione di valide alternative per l'ambiente in grado di rafforzare la posizione di mercato dell'organizzazione; comunicando informazioni ambientali alle parti interessate rilevanti.

Il successo di un sistema di gestione ambientale dipende dall'impegno di tutti i livelli e funzioni di un'organizzazione, partendo dall'alta direzione. Le organizzazioni possono sfruttare opportunità per prevenire o mitigare gli impatti ambientali negativi e migliorare gli impatti ambientali positivi, in particolare quelli con implicazioni di tipo strategico e competitivo. Il management aziendale può indirizzare in modo efficace i propri rischi e opportunità integrando la gestione ambientale nei processi di business dell'organizzazione, negli indirizzi strategici e nelle attività decisionali, allineandole ad altre priorità di business e incorporando la governance ambientale nel proprio sistema di gestione globale.

La dimostrazione di aver correttamente applicato la ISO 14001 attraverso una certificazione può essere utilizzata per assicurare alle parti interessate che è stato attuato un appropriato sistema di gestione ambientale. L'adozione della ISO 14001, tuttavia, non garantisce, di per sé, risultati ottimali per l'ambiente. La sua applicazione può differire da una organizzazione all'altra secondo il contesto in cui un'organizzazione si trova ad operare. Organizzazioni possono svolgere attività simili ma avere differenti obblighi di conformità (leggi applicabili), differenti impegni nelle proprie strategie e politiche ambientali, differenti tecnologie e obiettivi di prestazione ambientale, e ciò nonostante possono entrambi essere conformi ai requisiti della ISO 14001.

Il livello di dettaglio e la complessità del sistema di gestione ambientale variano in funzione del contesto dell'organizzazione, del campo di applicazione del suo sistema di gestione ambientale, dei suoi obblighi di conformità e della natura delle sue attività, prodotti e servizi, compresi i suoi aspetti ambientali e gli impatti ambientali associati.

[Fonte ISO 14001:2015]

ISO 45001 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La norma ISO 45001:2018 specifica i requisiti per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) e fornisce una guida per il suo utilizzo, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla SSL (es. riduzione dei costi associati agli infortuni e alle malattie professionali, miglioramento della reputazione dell'organizzazione e creazione di maggiore fiducia nelle parti interessate, riduzione dei rischi di interruzione della continuità operativa, ecc.)

I principi della ISO 45001:2018 consistono nell'identificare i rischi, pianificare le azioni per prevenirli, attuare le azioni, monitorare e valutare i risultati e apportare miglioramenti continui, attraverso la partecipazione attiva dei lavoratori e la comunicazione efficace per garantire che i lavoratori siano consultati, informati e coinvolti nella gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro.

La ISO 45001 è applicabile a qualsiasi organizzazione, indipendentemente da dimensione, tipo e natura che desideri istituire, attuare e mantenere un sistema di gestione per migliorare le condizioni di lavoro, eliminare i pericoli e minimizzare i rischi per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (incluse carenze del sistema), cogliere le opportunità e prendere in carico le non conformità del sistema di gestione per la SSL associate alle proprie attività.

La norma può essere utilizzata, in tutto o in parte, per migliorare in modo sistematico la gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Ma per la certificazione essa deve essere applicata in modo completo.

In ambito CSR, le organizzazioni che decidono di applicare la norma ISO 45001 e richiedono una certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro fanno una scelta responsabile poiché dimostrano di soddisfare gli obblighi di legge e di porre attenzione alla cura dei propri collaboratori fornendo condizioni di lavoro migliori e più sicure e fanno anche una scelta di trasparenza, visto che sono tenute a comunicare efficacemente con i propri dipendenti e i propri stakeholder sui rischi per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro, sugli impegni presi e sui risultati raggiunti.

ISO 50001 – Sistemi di gestione per l'energia

Nel documento Strategia climatica a lungo termine emesso nel 2021 dall'ufficio Federale dell'ambiente UFAM viene riportato quanto segue:

Il 28 agosto 2019 il Consiglio federale ha stabilito l'«obiettivo del saldo netto delle emissioni pari a zero». In sostanza, entro il 2050 la Svizzera non dovrà più emettere gas serra.

Il 27 gennaio 2021 il Consiglio federale ha adottato la strategia climatica a lungo termine. Dieci principi strategici definiscono l'orientamento della politica climatica a lungo termine del nostro Paese. Inoltre, la politica climatica a lungo termine stabilisce degli obiettivi per ogni settore di attività e mostra i possibili sviluppi fino al 2050.

Le emissioni residue difficili da prevenire devono essere compensate tramite le cosiddette tecnologie a emissioni negative. La strategia climatica a lungo termine ne mostra il potenziale fabbisogno.

Per raggiungere l'obiettivo del saldo netto delle emissioni pari a zero, occorre prevenire quanto più possibile le emissioni evitabili e ridurre quelle difficilmente evitabili mediante le tecnologie a emissioni negative (NET), che sottraggono in modo permanente il CO2 dall'atmosfera in modo permanente. Il saldo netto pari a zero è solo un obiettivo intermedio.

La strategia climatica a lungo termine mostra l'evoluzione delle emissioni di gas serra in Svizzera necessaria per raggiungere l'obiettivo del saldo netto pari a zero. Inoltre, se ne deducono obiettivi strategici per i singoli settori. I percorsi di emissione si basano sulle Prospettive energetiche elaborate dall'Ufficio federale dell'energia (UFE).

[Fonte: Scheda informativa - Strategia climatica a lungo termine - Ufficio Federale dell'ambiente UFAM - 2021]

Tra i 10 principi della suddetta strategia climatica a lungo termine vi sono i seguenti: cogliere le opportunità, assumersi la responsabilità, ridurre le emissioni lungo l'intera catena di creazione del valore, impiegare tutti i vettori energetici in modo parsimonioso e ottimale.

Tutti aspetti che possono essere gestiti attraverso l'implementazione di un sistema di gestione dell'energia basato sulla norma ISO 50001.

La norma ISO 50001 definisce i requisiti che deve possedere un modello di organizzazione e gestione per supportare le organizzazioni a migliorare in modo sistematico e continuo le proprie prestazioni energetiche, dando vita a un Sistema di Gestione dell'Energia.

La norma è applicabile a qualsiasi organizzazione, indipendentemente dal tipo, dalle dimensioni, dalla complessità, dalla posizione geografica, dalla sua organizzazione interna o dei prodotti e servizi che fornisce; è applicabile alle attività che influenzano le prestazioni energetiche e che sono gestite e controllate dall'organizzazione, indipendentemente dalla quantità, dall'uso o dal tipo di energia consumata.

La norma ISO 50001 richiede che le organizzazioni che la applicano dimostrino di conseguire un miglioramento continuo delle prestazioni energetiche, ma non definisce i livelli di miglioramento della prestazione energetica da raggiungere.

In ambito CSR, l'integrazione della gestione dell'energia nelle pratiche aziendali consente alle organizzazioni di attivare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni energetiche e dei costi energetici associati, aumentando il loro vantaggio competitivo e contribuendo in modo attivo al perseguimento degli obiettivi generali di mitigazione del cambiamento climatico, riducendo le emissioni di gas serra legate all'energia.

ISO 37001 - Sistemi di gestione anticorruzione

La Svizzera partecipa attivamente a livello nazionale e internazionale alla lotta contro la corruzione. Ha ratificato vari accordi internazionali in proposito e ha istituito un gruppo di lavoro interdipartimentale che gode di ampio sostegno. Inoltre, il Consiglio federale ha adottato una strategia contro la corruzione che amplia ad hoc gli strumenti già esistenti in questo settore.

[Fonte: Dipartimento federale degli affari esteri DFAE]

Nel documento di Strategia del Consiglio federale contro la corruzione 2021-2024 si riporta quanto segue:

I casi di corruzione, che ogni tanto si guadagnano le prime pagine dei giornali, non sono un fenomeno quotidiano in Svizzera. Nel confronto internazionale, il nostro Paese si distingue per la grande fiducia dei suoi cittadini e cittadine nelle autorità e per l'affidabilità della sua Amministrazione. Per mantenere queste buone premesse iniziali si deve puntare anche sulla prevenzione, facendo in modo che il tasso di corruzione e la percezione della corruzione rimangano bassi, perché laddove vi è la convinzione comune che la corruzione sia un fatto eccezionale raro, questa non diventa la regola e i freni inibitori la tengono lontana.

[Fonte: Strategia del Consiglio federale contro la corruzione 2021-2024. Dipartimento federale degli affari esteri DFAE]

Fatta questa premessa è anche importante ricordare che la corruzione nel mondo, specie nei paesi più poveri è un fenomeno molto diffuso, che solleva gravi preoccupazioni sociali, morali, economiche e politiche, mina il buon governo, ostacola lo sviluppo e distorce la concorrenza, erode la giustizia, compromette i diritti umani ed è un ostacolo alla riduzione della povertà. Inoltre, aumenta il costo degli affari, introduce incertezze nelle transazioni commerciali, aumenta il costo dei beni e dei servizi, diminuisce la qualità dei prodotti e dei servizi e può portare alla perdita di vite umane e di proprietà, distrugge la fiducia nelle istituzioni e interferisce con il funzionamento equo ed efficiente dei mercati.

I governi hanno fatto progressi nell'affrontare il problema della corruzione attraverso accordi internazionali, tuttavia, la legge da sola non è sufficiente a risolvere il problema. Le organizzazioni hanno la responsabilità di contribuire in modo proattivo alla lotta contro la corruzione. Questo obiettivo può essere raggiunto attraverso un sistema di gestione anticorruzione, l'impegno della leadership nell'instaurare una cultura di integrità, trasparenza, apertura e trasparenza.

La natura della cultura di un'organizzazione è fondamentale per il successo o il fallimento di un sistema di gestione anticorruzione.

Ci si aspetta che un'organizzazione ben gestita abbia una politica di conformità supportata da sistemi di gestione appropriati che la aiutino a rispettare le norme, gli obblighi di legge e l'impegno all'integrità.

Una politica anticorruzione è una componente di una politica di compliance globale. La politica anticorruzione e il sistema di gestione a supporto aiuta un'organizzazione a evitare o mitigare i costi, i rischi e i danni del coinvolgimento in atti di corruzione. di coinvolgimento nella corruzione, a promuovere la fiducia nei rapporti commerciali e a migliorare la propria reputazione.

La ISO 37001 riflette le buone prassi internazionali e può essere utilizzata in tutte le giurisdizioni e definisce i requisiti e fornisce una guida per un sistema di gestione progettato per aiutare un'organizzazione a prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione e a rispettare le leggi anticorruzione e gli impegni volontari applicabili alle sue attività.

La ISO 37001 presenta requisiti generici, applicabili a tutte le organizzazioni (o parti di esse), indipendentemente dal tipo, dalle dimensioni e dalla natura dell'attività, sia nel settore pubblico che in quello privato o no-profit. L'estensione dell'applicazione di questi requisiti dipende dai fattori di contesto interno ed esterno in cui l'organizzazione si trova ad operare.

I rischi di corruzione che un'organizzazione deve affrontare variano in base a fattori quali le dimensioni dell'organizzazione, le sedi e i settori in cui l'organizzazione opera e la natura, la portata e la complessità delle sue attività. La ISO 37001 specifica l'implementazione da parte dell'organizzazione di politiche, procedure e controlli ragionevoli e proporzionati ai rischi di corruzione che l'organizzazione deve affrontare.

[Fonte: ISO 37001:2016]

In ambito CSR, per una buona governance aziendale, ci si attende che un'organizzazione metta in atto meccanismi per garantire il rispetto degli obblighi di legge e l'impegno all'integrità. Una politica anticorruzione è una componente di una politica di compliance globale. La politica anticorruzione e il sistema di gestione a supporto aiutano un'organizzazione a evitare o mitigare i costi, i rischi e i danni del coinvolgimento in atti di corruzione, a promuovere la fiducia per le parti interessate e a migliorare la propria reputazione.

ISO 27001 - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni

La ISO/IEC 27001 stabilisce gli standard e i requisiti per definire, impostare, mantenere e migliorare nel tempo un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

L'introduzione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

L'introduzione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni è una decisione strategica per un'organizzazione. L'istituzione e implementazione dipendono dalle sue strategie e obiettivi, dai requisiti di sicurezza richiesi dal contesto di riferimento, dai processi organizzativi, dimensioni e struttura dell'organizzazione. Si può ipotizzare che tutti questi fattori cambieranno nel tempo e che il sistema debba continuamente essere adattato alle mutanti esigenze.

È importante che il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni sia integrato nella struttura di governance complessiva dell'organizzazione come parte integrante delle sue operazioni e che la sicurezza delle informazioni sia presa in considerazione nei processi, sistemi informativi e procedure.

I requisiti stabiliti nella norma ISO/IEC 27001 sono generici e sono da intendersi come applicabili a tutte le organizzazioni, indipendentemente dalla loro tipologia, settore e dimensione. Se l'organizzazione vuole conseguire la certificazione, la norma deve essere applicata in modo completo.

In termini di responsabilità sociale di impresa e di accountability, un sistema di gestione della sicu-

rezza delle informazioni ISO/IEC 27001 certificato consente di mettere in atto un sistema di prevenzione per proteggere l'organizzazione da eventuali vulnerabilità e minacce, come cyber-attacchi esterni, distruzione, furto, ecc., e la aiuta a mantenere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni utilizzando un processo di gestione del rischio, dando alle parti interessate fiducia che i rischi connessi siano gestiti in modo appropriato.

A partire dal 1° gennaio 2008, con l'entrata in vigore della revisione della Legge sulla protezione dei dati è stata creata la possibilità di effettuare la certificazione del sistema di gestione per la protezione dei dati ai sensi della legislazione svizzera sulla protezione dei dati - Certificazione di procedure e organizzazioni che elaborano dati personali in base all'ordinanza OCPD:2014 (RS 235.13). Queste certificazioni sono svolte da organismi di certificazione indipendenti, servono per migliorare la protezione e la sicurezza dei dati. Gli organismi di certificazione che effettuano certificazioni in materia di protezione dei dati secondo l'articolo 11 della LPD devono essere accreditati in base all'ordinanza del 17 giugno 1996 sull'accreditamento e sulla designazione.

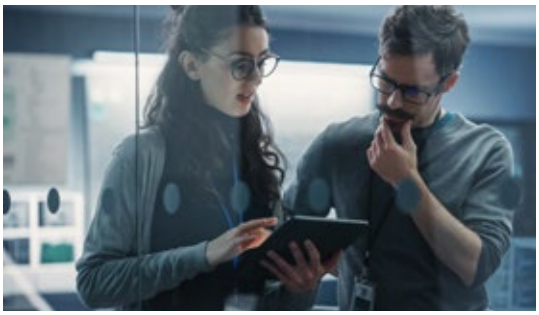
Durante la sessione autunnale 2020 il Parlamento ha adottato la nuova legge federale sulla protezione dei dati (nLPD). Essa migliora il trattamento dei dati personali e accorda nuovi diritti ai cittadini svizzeri. Questo cambiamento legislativo importante è accompagnato anche da una certa quantità di obblighi per le imprese.

La revisione totale della legge sulla protezione dei dati (nLPD) e le relative disposizioni esecutive contenute nella nuova ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa) e nella nuova ordinanza sulle certificazioni in materia di protezione dei dati (OCPD) entreranno in vigore il 1° settembre 2023

[Fonte: Portale PMI per piccole e medie imprese - https://www.kmu.admin.ch]

Nella nuova legge sulla protezione dei dati, oltre ai sistemi di gestione e ai prodotti, ora sono certificabili servizi e processi (art. 13). La certificazione permette alle imprese ad esempio di comprovare che rispettano il principio della protezione dei dati per impostazione predefinita e che dispongono di un sistema adeguato di gestione della protezione dei dati. Se un titolare privato del trattamento impiega un sistema, prodotto o servizio certificato, può rinunciare a svolgere una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati. Il Consiglio federale ha disciplinato ulteriori disposizioni sulla procedura di certificazione e sul marchio di qualità mediante ordinanza (OCPD).

SA8000®:2014 - Social Accountability



La SA8000®, è uno standard volontario, certificabile, elaborato da Social Accountability International, che definisce i requisiti che devono essere soddisfatti dalle organizzazioni in ambito responsabilità sociale, inclusi il riconoscimento o il miglioramento dei diritti dei lavoratori, le condizioni del luogo di lavoro ed un sistema di gestione efficace.

Fondata nel 1997, Social Accountability International (SAI) è un'organizzazione non governativa globale che promuove i diritti umani sul lavoro. La visione di SAI è quella di un lavoro dignitoso ovunque, sostenuto dalla consapevolezza che gli ambienti di lavoro socialmente responsabili sono vantaggiosi per le imprese e garantiscono i diritti umani fondamentali. Il SAI promuove i lavoratori e i manager a tutti i livelli delle imprese e delle catene di fornitura, utilizzando il suo standard SA8000® multisettoriale, nonché i programmi Social Fingerprint®, TenSquared e altri programmi di formazione e sviluppo delle capacità. SAI è leader nelle politiche e nell'attuazione, collaborando con un gruppo eterogeneo di stakeholder, tra cui marchi, fornitori, governi, sindacati, organizzazioni non profit e mondo accademico.

Gli elementi fondamentali di La SA8000® si basano sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani, sulle convenzioni dell'ILO, sulle norme internazionali sui diritti umani e sulle leggi nazionali del lavoro. È pertanto fondamentale che, per organizzazioni dislocate su più siti, la certificazione per SA8000® venga rilasciata per ogni specifico luogo di lavoro.

Lo standard SA8000® richiede alle organizzazioni di implementare un sistema di gestione efficace per gestire la performance ambito responsabilità sociale e identifica come elementi di tale sistema di gestione: le politiche, procedure e registrazioni, il team di performance sociale, l'identificazione e la valutazione dei rischi, il monitoraggio, il coinvolgimento interno, la gestione e la risoluzione dei reclami, la verifica esterna e il coinvolgimento delle parti interessate, le azioni correttive e preventive, la formazione e sviluppo delle capacità, la gestione dei fornitori e degli appaltatori.

Lo standard SA8000® differisce dalla struttura di alto livello ISO precedentemente citata e risulta pertanto un sistema di gestione a se stante, in parte integrabile con altri sistemi di gestione, ma non certificabile in modo combinato con altri standard.

I requisiti del sistema di gestione SA8000 integrano il Social Fingerprint®, un modello per l'autovalutazione delle prestazioni relative alla Responsabilità Sociale dell'organizzazione che ha lo scopo di individuare il livello di maturità allo status attuale del sistema, di facilitare sia l'individuazione dei target (valori obiettivo) delle prestazioni e delle azioni di miglioramento da innescare.

La SA8000®, con la sua certificazione, consente alle organizzazioni di creare migliori condizioni di lavoro in tutta la catena di fornitura, un clima aziendale favorevole, stimolato anche dalla cultura della prevenzione e del miglioramento continuo, permette l'instaurazione di migliori relazioni con gli stakeholder, favorendo il trasferimento delle buone pratiche in ambito CSR e crea migliori opportunità di accesso al mercato.

[Fonte: Social Accountability International (SAI) - https://sa-intl.org]

FSSC 24000 V.1.0 - Social Management System Certification e PAS 24000:2022 - Social management system – Specification

La Fondazione FSSC è un'organizzazione globale no-profit e indipendente con sede nei Paesi Bassi che si occupa di fornire fiducia e impatto all'industria dei beni di consumo.

FSSC sostiene l'industria attraverso lo sviluppo di schemi di certificazione, allineati alla struttura di alto livello delle norme ISO, per sistemi di gestione, attraverso un'ampia e aperta consultazione con le parti interessate a livello mondiale.

Oltre al famoso schema di certificazione FSSC 22000, per la gestione della sicurezza alimentare, la Fondazione FSSC ha recentemente sviluppato lo schema di certificazione FSSC 24000 che stabilisce i requisiti per sistemi di gestione sociale che mira a migliorare i rapporti di lavoro, la salute e la sicurezza sul lavoro e l'etica del lavoro e del business, applicando la dovuta diligenza nella gestione della catena di approvvigionamento. FSSC 24000 contribuisce al perseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) stabiliti dalle Nazioni Unite per creare un mondo migliore.

La struttura della FSSC 24000 è allineata con quella delle altre norme ISO, questo consente di sfruttare i principi di integrazione e ottenere migliori risultati per le organizzazioni. Lo schema FSSC 24000 incorpora lo standard indipendente e riconosciuto a livello internazionale PAS 24000:2022 Specifiche per i sistemi di gestione sociale, che include requisiti per le prestazioni sociali (politica dei diritti umani, lavoro forzato, lavoro minorile, libertà di associazione, discriminazione/trattamento equo dei lavoratori, salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza negli edifici, rapporti di lavoro e contrattuali, orario di lavoro, meccanismi di segnalazione, etica aziendale).

[Fonte: Foundation FSSC - The FSSC 24000 Scheme]

Sistemi di gestione integrati

Come accennato in precedenza, la modularità degli standard ISO è garantita dalla struttura di alto livello (HLS), che ha standardizzato gli strumenti dei sistemi di gestione, in modo che essi siano facilmente integrabili.

I sistemi di gestione integrati permettono alle organizzazioni di definire processi e procedure, che consentono di gestire i vari elementi di un sistema di gestione con un approccio olistico, in relazione alle differenti tematiche (ad. es. qualità, salute e la sicurezza, ambiente, energia, responsabilità sociale d'impresa, ecc.).

L'obiettivo principale di un sistema di gestione integrato è quello di migliorare l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali, ridurre i rischi e gli impatti negativi sulle persone e sull'ambiente, migliorare la reputazione dell'azienda e aumentare la sua competitività sul mercato.

Integrare questi standard in un unico sistema di gestione consente alle organizzazioni di ottimizzare le risorse, evitare ridondanze, migliorare la comprensione e l'applicazione da parte del personale e rendere i sistemi maggiormente funzionali. Inoltre, consente lo svolgimento di audit integrati da parte degli organismi di certificazione, con notevoli vantaggi economici e pratici, grazie all'ottimizzazione delle risorse e alla razionalizzazione dei tempi delle verifiche di conformità. Le norme di accreditamento definiscono regole specifiche in tal senso, che devono essere applicate da parte degli organismi di certificazione.

Alcuni standard specifici, come ad es. SA 8000, non essendo costruiti in base alla struttura HLS di ISO sono più difficilmente integrabili e richiedono verifiche separate rispetto agli altri standard da parte degli organismi di certificazione.

Nella gran parte dei casi, le organizzazioni iniziano ad implementare uno standard specifico, di regola la ISO 9001, che rappresenta la norma maggiormente diffusa e richiesta dal mercato. Il percorso di implementazione dei requisiti dello standard avvia un processo di trasformazione culturale nelle organizzazioni e stabilisce le basi per la piena comprensione delle logiche di un sistema di gestione e loro applicazione. Il successivo processo di certificazione di tale standard consente all'organizzazione di comprendere il meccanismo di valutazione della conformità attuato dagli organismi di certificazione e di ricercare la maggiore aderenza possibile tra requisiti normativi e loro applicazione, attivando il processo di miglioramento continuo. Una volta consolidata l'applicazione e certificazione di uno standard si iniziano ad integrare ulteriori standard, a seconda delle necessità e del contesto in cui opera l'organizzazione.

I sistemi di gestione che meglio vanno a rispondere alle questioni CSR sono i sistemi di gestione integrata qualità, ambiente e salute sicurezza sui luoghi di lavoro basati sulle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, con eventuale aggiunta dei principi della linea guida ISO 26000, che pur non essendo certificabile consente all'organizzazione di integrare in modo sistemico le tematiche di CSR nelle strategie e nei processi dell'organizzazione.

Nella realizzazione di un sistema di gestione integrato, devono essere presi in considerazione tutti i requisiti delle varie norme, prendendo da tutte il requisito più restrittivo.

La verifica della conformità dei sistemi di gestione integrati per l'ottenimento della certificazione da parte degli organismi di certificazione richiede la competenza multidisciplinare degli auditor sui vari standard. Questo approccio pragmatico non è applicato da tutti gli organismi di certificazione, in quanto richiede importanti sforzi e investimenti per la qualifica degli auditori. Anche l'emissione di certificati integrati, molto interessanti dal punto di vista della comunicazione, non è una pratica applicata da tutti gli organismi di certificazione.

Requisiti delle norme di gestione e loro relazione con le tematiche di CSR

Gli elementi cardine della struttura ISO di alto livello, comuni ai sistemi di gestione, possono essere così riassunti:

- Contesto dell'organizzazione: comprensione delle questioni interne ed esterne, dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, del sistema di gestione e del suo campo di applicazione.
- Leadership: responsabilità ed impegno dell'alta direzione, politiche, funzioni organizzative, ruoli, responsabilità ed autorità.
- Pianificazione: misure per gestire rischi ed opportunità, obiettivi di qualità e piani per raggiungerli.
- Supporto: risorse necessarie, competenza, consapevolezza, comunicazione e informazioni documentate.
- Gestione operativa: pianificazione e governance operativa.
- Valutazione delle prestazioni: monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione, audit interno, revisione della gestione.

Miglioramento: non conformità, azioni correttive e miglioramento continuo.

Contesto dell'organizzazione, esigenze ed aspettative delle parti interessate rilevanti e campo d'applicazione

L'organizzazione deve analizzare il contesto in cui essa opera, tenendo conto delle esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti e dei fattori interni ed esterni pertinenti, valutando come questi aspetti possano influenzare i suoi risultati e il raggiungimento dei suoi obiettivi a breve, medio e lungo termine e dovrà tenerne conto nell'impostazione del proprio sistema di gestione, considerando le informazioni rilevanti del passato, la situazione attuale e la direzione strategica.

I fattori interni si riferiscono a questioni interne dell'organizzazione, come ad esempio: dimensione e complessità, le attività e i processi associati, la strategia, il tipo di prodotti e servizi, risultati che si intende raggiungere, risorse disponibili, livelli di competenza delle persone, di conoscenza organizzativa, di maturità, di digitalizzazione e di propensione all'innovazione, ecc.

I fattori esterni sono quelli che esistono al di fuori dell'organizzazione, come ad esempio: requisiti legislativi, regolatori e normativi, requisiti e accordi specifici del settore, fattori relativi al mercato di riferimento, al settore, alla concorrenza, situazione geopolitica, globalizzazione, aspetti sociali, economici, politici e culturali, progresso tecnologico, situazione meteorologica, idrogeologica, ambiente naturale, ecc.

Il contesto di un'organizzazione potrebbe essere analizzato attraverso l'impiego di vari strumenti, utilizzabili a seconda della dimensione analizzata. Uno di essi, molto versatile è l'analisi PESTEL, che consente di individuare quali fattori politici, economici, sociali, tecnologici, ambientali e legali interni ed esterni possono influenzare i risultati attesi dal sistema di gestione.

Anche l'analisi SWOT, strumento molto noto e diffuso, di semplice applicazione può essere indicata, specie per piccole organizzazioni, per individuare i fattori endogeni (punti di forza e debolezza) e i fattori esogeni (rischi ed opportunità) che possono influenzare il risultato di un sistema di gestione.

Le parti interessate sono quelle che possono influenzare, essere influenzate o percepire di essere influenzate da una decisione o attività dell'organizzazione. Queste parti interessate possono essere sia esterne che interne, compresi clienti, fornitori e dipendenti, e possono avere un impatto sulla capacità dell'organizzazione di raggiungere gli obiettivi definiti.

L'analisi dei bisogni e aspettative delle parti interessate può essere effettuata attraverso una mappatura degli stakeholder, di regola ottenuta con una matrice, che consente di individuare le

parti interessate rilavanti, classificarle in base a criteri di influenza e influenzabilità e, attraverso il loro coinvolgimento diretto, andare a rilevare i loro bisogni e le loro aspettative.

L'analisi del contesto e delle parti interessate consente di determinare i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per stabilirne il campo di applicazione e i suoi processi, oltre che identificare i fattori che possono essere connessi a rischi ed opportunità che possono influenzare i risultati del sistema di gestione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Essendo il contesto dell'organizzazione per sua natura dinamico, l'analisi dovrà essere riesaminata a intervalli stabiliti (almeno con cadenza annuale) e adattata secondo le necessità.

Se un'organizzazione applica in modo integrato diverse norme tra quelle citate, disporrà di un'analisi di contesto completa e omnicomprensiva di molte delle tematiche inerenti la CSR. Una volta identificati i fattori di contesto e chiaramente individuate esigenze ed aspettative delle parti interessate pertinenti, l'organizzazione può focalizzarsi sugli aspetti rilevanti e prioritari su cui concentrare i propri impegni in ambito CSR e definire gli indicatori sui quali impostare la rendicontazione. L'analisi di contesto può coincidere con l'analisi di materialità, spesso richiesta dagli standard internazionali di rendicontazione più diffusi (es. GRI).

Leadership

Il management dell'organizzazione deve dimostrare leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione, tenendo conto della sua efficacia; assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi e che essi siano compatibili con gli indirizzi strategici e con il contesto dell'organizzazione; assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione nei processi di business dell'organizzazione; assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione e comunicando l'importanza di una gestione efficace in conformità ai requisiti delle norme chi l'organizzazione ha deciso di adottare.

Il management ha il compito di stabilire e diffondere la Politica che l'organizzazione intende perseguire, che può comprendere ad esempio: missione, visione, valori, principi identitari, di fiducia, etici e di integrità, di orientamento al mercato, ai collaboratori, agli aspetti legali, alle tematiche sociali e ambientali, ecc. Le dichiarazioni di politica devono includere impegni per soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate e per promuovere il miglioramento. Esse costituiscono la base per la definizione degli obiettivi di breve, medio e lungo termine.

Il management dovrà in primo luogo stabilire le risorse che intende mettere a disposizione, ad esempio attraverso la definizione di un budget dedicato. Dovrà essere stabilita una struttura organizzativa che definisca i ruoli, per esempio attraverso un organigramma. Ai singoli ruoli devono essere assegnati i principali compiti, competenze e responsabilità, per esempio, attraverso la definizione di job description, partendo dal presupposto che la minuziosa definizione di tali aspetti ha influsso diretto sul grado di flessibilità ed è pertanto un fattore direttamente connesso al contesto di riferimento. Tipicamente settori altamente regolamentati necessitano di strutture più rigide rispetto ad organizzazioni meno regolamentate (es. azienda farmaceutica vs. azienda di trading di prodotti di consumo).

Attraverso questi processi, il management esprime le sue intenzioni e la direzione che intende dare all'organizzazione e sviluppa le necessarie strategie e attiva un efficace processo di delega. È in grado di dimostrare concretamente il proprio impegno nel supportare lo sviluppo, la continua adozione e il miglioramento del sistema di gestione. I processi di management sono quelli che governano l'organizzazione e che delineano le scelte anche in ambito di responsabilità sociale d'impresa. Attraverso il documento di politica, sono fissati la missione, la visione, le intenzioni e i valori dell'organizzazione e ciò può includere per esempio anche i principi etici e morali. Le questioni di CRS diventano parte integrante della progettazione organizzativa. Prendere a cuore le questioni di responsabilità sociale non è sufficiente se non vi sono strategie, sistemi efficaci e risorse adeguate alla loro attuazione.

Pianificazione

Rischi e opportunità

Nel pianificare il sistema di gestione, l'organizzazione deve considerare i fattori di contesto per determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per fornire assicurazione che il sistema di gestione possa conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati; prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati; conseguire il miglioramento.

L'organizzazione deve pianificare le azioni per affrontare questi rischi e opportunità e definire le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità e valutare l'efficacia di tali azioni.

Il processo per individuazione di rischi ed opportunità deve basarsi sui fattori di contesto precedentemente identificati. I vari elementi di rischio (o di opportunità) rilevati vengono riepilogati in un elenco e per ogni elemento valutate la probabilità di accadimento e l'impatto che questi elementi possono avere rispetto al conseguimento dei risultati attesi, al fine di determinarne la loro rilevanza e stabilire le priorità di intervento attraverso azioni specifiche. Nell'attuazione del processo è buona prassi prevedere il coinvolgimento delle persone direttamente interessate dei vari dipartimenti aziendali, nonché altre parti interessate rilevanti.

Le azioni per affrontare i rischi possono comprendere: evitare il rischio, assumersi il rischio in modo da perseguire un'opportunità, rimuovere la fonte di rischio, modificare la probabilità o le conseguenze, condividere il rischio, o ritenere il rischio sulla base di una decisione informata.

Le opportunità possono comprendere l'adozione di nuove prassi, il lancio di nuovi prodotti, l'apertura di nuovi mercati, l'indirizzarsi a nuovi clienti, la creazione di partnership, l'utilizzo di nuove tecnologie e altre possibilità desiderabili e praticabili per affrontare le esigenze dell'organizzazione o dei relativi clienti, ecc.

La sistematica rilevazione di rischi e opportunità aumenta la consapevolezza delle persone, rendendo l'organizzazione maggiormente solida e resiliente, ma anche dinamica e innovativa.

Un'adeguata mappatura dei rischi e delle opportunità permette al management dell'organizzazione di definire le giuste priorità. Le strategie in ambito CSR devono essere coerenti rispetto a rischi e opportunità individuati. Sarebbe infatti poco conveniente per il management di un'organizzazione essere consapevole di determinati rischi e comunicare all'esterno azioni orientate ad aspetti meno prioritari. Nella rendicontazione CSR è buona regola comunicare con trasparenza rischi e opportunità identificati e dare evidenza delle azioni messe in atto per indirizzarli. Ogni buona pratica in ambito di CSR costituisce un'opportunità ma comporta anche rischi. Valutarne l'impatto aiuta l'organizzazione ad agire in modo più consapevole.

Obblighi di conformità (o obblighi di legge)

Molti standard ISO richiedono alle organizzazioni di individuare gli obblighi di conformità applicabili rispetto alla specifica dimensione trattata (es. leggi relative ad ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, energia, anticorruzione, ecc.) e in riferimento al contesto di riferimento. Le organizzazioni dovranno pertanto dimostrare di disporre di una sistematica efficace e funzionale per recepire i requisiti di tutte le leggi applicabili e di altri impegni assunti (es. richieste specifiche degli stakeholder) nella dimensione specifica del sistema di gestione e attuare le misure necessarie per garantirne il rispetto.

Un'organizzazione che dispone di un sistema di gestione certificato, ha creato al proprio interno le condizioni e la consapevolezza necessarie, affinché siano ben conosciuti ed applicati i requisiti legali pertinenti e, prima di assumersi qualsiasi altro impegno, può dimostrare alle parti interessate di adempiere in modo continuativo ed efficace agli obblighi di conformità a cui essa e sottoposta. Questa è una condizione imprescindibile e sinonimo di buona governance. Sarebbe infatti inappropriato per un'organizzazione mettere in atto buone pratiche in ambito CSR, senza disporre della consapevolezza di avere soddisfatto i propri obblighi di conformità.

Obiettivi

Gli obiettivi di miglioramento, normalmente stabiliti con cadenza annuale, devono riferirsi al miglioramento delle condizioni esistenti e vanno oltre gli obblighi di legge a cui l'organizzazione è sottoposta. Nei sistemi di gestione integrati, spesso gli obiettivi mirano a soddisfare le molteplici dimensioni considerate dalle norme prescelte. Ad esempio, un'organizzazione manufatturiera, certificata ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 potrebbe fissare obiettivi per la riduzione di errori e scarti o per l'efficientamento dei flussi produttivi. Gli effetti di tali obiettivi mirano al miglioramento della qualità dei prodotti, ma a anche alla riduzione delle emissioni ambientali e al miglioramento delle condizioni di lavoro.

Gli obiettivi devono essere specifici, misurabili, raggiungibili, realistici e definiti nel tempo. La loro definizione avviene di regola attraverso un piano di miglioramento periodico, che definisce responsabilità, tempistiche e risorse per la loro attuazione. Il loro grado di raggiungimento viene misurato a intervalli stabiliti e si interviene con misure concrete laddove gli obiettivi non vengono perseguiti.

La pianificazione degli obiettivi permette di dare seguito alle linee strategiche definite sul medio-lungo periodo coerentemente con i principi della politica aziendale. Se ad esempio la strategia dell'organizzazione è quella di ridurre gli errori ed evitare gli sprechi, dovranno essere stabiliti obiettivi che puntino al miglioramento dei processi, dei prodotti, delle tecniche realizzative, ecc.

Gli obiettivi, che possono anche comprendere tematiche di CSR, costituiscono l'impegno che l'organizzazione si assume nel periodo in questione. Nell'esempio citato a lato di riduzione degli sprechi, non si parlerà di strette sui prezzi d'acquisto tout court (ricerca del prezzo più basso), ma di riconoscere ai fornitori i giusti prezzi per far sì che essi possano offrire i prodotti e servizi con la qualità richiesta, facendo si che dispongano di sufficienti risorse per attuare dei miglioramenti strutturali, che rendano le loro organizzazioni maggiormente solide e resilienti nel tempo. In questo modo è possibile instaurare delle vere e proprie partnership con i fornitori e ottenere vantaggio reciproco sul lungo periodo.

Attività di supporto - Gestione delle risorse

Per risorse le norme ISO intendono quelle necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione, che normalmente, a dipendenza della norma, possono comprendere: persone, infrastrutture, risorse finanziarie, ambiente per il funzionamento dei processi, apparecchiature e strumenti per il monitoraggio e la misurazione, conoscenza organizzativa, ecc.

L'organizzazione deve determinare, pianificare e mettere a disposizione le risorse necessarie per il sistema di gestione e per il raggiungimento dei propri obiettivi, tenendo conto dei rischi e delle opportunità associati e dei loro potenziali effetti. Per fare ciò è necessario in primo luogo determinare quali sono le risorse necessarie e pianificare gli investimenti richiesti, prevedendo un budget specifico.

Oltre alla pianificazione delle risorse vi è la loro gestione, che richiede procedure specifiche per garantirne il corretto funzionamento. Ad esempio:

Per quanto riguarda le persone è necessario formarle affinché dispongano delle competenze necessarie allo svolgimento dei compiti assegnati, ed è opportuno attivare programmi per migliorare il loro coinvolgimento, e per incrementare la loro motivazione. Per le infrastrutture sono necessari programmi di manutenzione e di aggiornamento tecnologico (in base allo stato della tecnica). Per l'ambiente di lavoro è necessario disporre di analisi specifiche e programmi che mirano al mantenimento delle condizioni necessarie (es. analisi di ergonomia, microclima, illuminazione, ecc.). Per la strumentazione di misurazione, laddove applicabile, vi saranno piani di taratura e calibrazione che garantiscono l'efficienza della strumentazione e l'affidabilità delle misure. Per la conoscenza organizzativa sarà opportuno individuare quali fonti sono disponibili e considerare strumenti per preservarla (ad es. attuare piani di successione per il personale, disporre di un sistema di trasferimento della conoscenza tramite intranet aziendale, che consenta il rapido reperimento delle necessarie informazioni, ecc.).

Le risorse supportano il funzionamento di tutti i processi di un'organizzazione e sono fondamentali per garantire prestazioni efficaci ed efficienti e un successo duraturo. Esse rappresentano il patrimonio tangibile e intangibile per un'organizzazione e sono una componente importante che ne determina il valore. Le organizzazioni più virtuose, che possono dimostrare una gestione delle risorse responsabile ed efficacie, dispongono di un evidente vantaggio competitivo e sono percepite come maggiormente affidabili.

Attività di supporto - Competenza

L'organizzazione deve determinare le competenze necessarie per le persone che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione. Garantire che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione, o esperienza appropriate. Fornirne evidenza attraverso azioni specifiche e valutando l'efficacia delle azioni intraprese.

Deve essere definito un processo per valutare le competenze richieste al personale interno e delle persone che operano sotto il controllo dell'organizzazione (es. collaboratori esterni, agenti, ecc.) per lo svolgimento delle attività e processi relativi al sistema di gestione, in base ai bisogni e necessità, ai rischi e alle opportunità rilevati, alle strategie e obiettivi definiti ai requisiti legali applicabili.

La competenza delle persone è un valore intangibile ed è un asset fondamentale. L'organizzazione può dotarsi delle migliori e più moderne tecnologie, ma se non dispone di risorse qualificate per il loro utilizzo non ne potrà sfruttare appieno le potenzialità. Pur essendo un valore intangibile è importante che esso venga messo a fuoco nella comunicazione in ambito CSR. Spesso, nei report di sostenibilità delle aziende, vengono comunicate le ore o i capitali investiti in formazione delle risorse, non quantificando il valore della competenza esistente. Ad esempio, in caso di turn-over di personale, qual è il prezzo da pagare per formare i nuovi collaboratori che andranno a sostituire gli uscenti?

Processi operativi

L'organizzazione deve pianificare, attuare e tenere sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti del sistema di gestione e per le sue finalità. Questi processi devono essere definiti tenendo conto dei fattori di contesto, dei rischi e delle opportunità individuate, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione delle persone. I processi possono ad esempio essere stabiliti attraverso dei diagrammi di flusso, che riportino la sequenza delle attività, le responsabilità e le modalità necessarie alla loro esecuzione. Laddove vi siano necessità più specifiche o rischi maggiori, possono anche essere definite ulteriori procedure scritte, istruzioni e modulistica o programmi informatici dedicati.

La corretta definizione dei processi consente alle persone dell'organizzazione di disporre di regole e buone pratiche, che gli consentano di operare in modo efficace e riproducibile sia all'interno dell'organizzazione, che verso l'esterno, limitando al minimo i rischi, migliorando la comunicazione interna e il clima aziendale e preservando la conoscenza organizzativa. L'organizzazione diventa pertanto più resiliente, viene riconosciuta come più affidabile e competitiva. Aver definito i processi consente inoltre di mettere in atto adeguati sistemi di controllo per potere analizzare che i processi siano effettivamente efficaci ed efficienti, ed attuare misure di correzione laddove necessario.

Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

L'organizzazione deve determinare quali aspetti devono essere monitorati e misurati e definire metodi adeguati e validi e deve fornirne evidenza. I monitoraggi e le misurazioni richieste dipendono dalle norme che si intende adottare. Per i sistemi di qualità ISO 9001 vi sono ad esempio la conformità di prodotti e servizi, il grado di soddisfazione del cliente, le prestazioni dei processi e del sistema di gestione per la qualità, il raggiungimento degli obiettivi, l'efficacia delle azioni per affrontare rischi ed opportunità e le prestazioni dei fornitori esterni. Per i sistemi di gestione ambientale basati sulla ISO 14001 è importante monitorare e misurare le prestazioni del sistema di gestione ambientale in relazione agli aspetti ambientali significativi (es. livelli di emissione, consumi energetici, rifiuti prodotti), mentre per i sistemi di gestione per la salute

e sicurezza secondo la ISO 45001 assume importanza il monitoraggio del grado di consapevolezza del personale e l'efficacia dei sistemi di prevenzione messi in atto, piuttosto che l'analisi degli infortuni e incidenti occorsi. Nei sistemi di gestione anticorruzione secondo ISO 37001 può essere importante monitorare l'efficacia dei controlli messi in atto, ad esempio attraverso simulazioni casuali, ecc..

Per soddisfare questo requisito, l'organizzazione dovrebbe definire indicatori di monitoraggio che consentano di misurare su base regolare, per esempio attraverso analisi statistiche, le prestazioni dei processi e del sistema di gestione. Per ogni indicatore definito dovrebbero anche essere stabiliti target di riferimento e avviate azioni laddove si evidenziano risultati che sono al di sotto dei valori target definiti. È opportuno che questi indicatori siano sintetizzati in un quadro riassuntivo (cockpit) affinché il management e i responsabili ai vari livelli possano utilizzarli in modo efficace per il processo decisionale.

Un altro strumento di monitoraggio sono gli audit interni, che devono essere programmati, svolti da personale qualificato e indipendente e che forniscono indicazioni rispetto allo svolgimento di processi e attività in relazione a quanto definito e una percezione del clima aziendale.

Tutte queste analisi danno luogo ad un report riassuntivo (management review), che la direzione deve predisporre almeno con cadenza annuale e che sintetizza gli elementi salienti analizzati, compresa la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e lo stato dell'andamento degli indicatori stabiliti al fine di valutare l'efficacia del sistema di gestione e stabilire le decisioni e azioni da intraprendere.

Disporre di una buona base dati relativi all'andamento dei processi, consente all'organizzazione di essere in grado di interpretare i risultati e gli indicatori economici e di non navigare a vista. Quanto più il sistema di indicatori sarà preciso ed efficace, tanto più potranno essere anticipati fenomeni sfavorevoli creati da esternalità negative o essere prese decisioni di sviluppo (come ad es. inserimento di nuove risorse o progettazione di nuovi prodotti e servizi).

Miglioramento

L'organizzazione deve individuare i possibili miglioramenti per adattare il sistema di gestione in base alle necessità e migliorarne l'efficacia. Il miglioramento viene ottenuto con gli strumenti del sistema di gestione, come ad esempio la gestione delle non conformità e azioni correttive, le azioni individuate per mitigare i rischi e per cogliere le opportunità, gli output scaturiti dagli audit interni o esterni, gli input provenienti dalle parti interessate pertinenti, ecc.

L'evidenza del miglioramento del sistema di gestione viene data solitamente attraverso la stesura di programmi di miglioramento e rendicontata alle parti interessate attraverso un rapporto periodico (management review).

Co2
ESG

Il rapporto di sostenibilità

L'asseverazione (assurance)

Il rapporto di sostenibilità è un importante strumento di comunicazione, che ha la finalità di dimostrare agli stakeholder dell'organizzazione, come investitori, clienti, dipendenti e la comunità locale, la performance in materia di sostenibilità di un'organizzazione dal punto di vista degli impatti economici, sociali e ambientali, mettendo in evidenza l'impegno profuso, in relazione a suddette questioni, delineando le strategie che si intendono mettere in atto a breve, medio lungo termine, tenendo conto del fatto che lo sviluppo sostenibile di un'organizzazione è legato all'evoluzione della sua cultura sui temi specifici e al contesto in cui essa opera, ed è pertanto un processo dinamico e continuo.

Il rapporto di sostenibilità risponde al bisogno di accountability del management, vale a dire la responsabilità di rendere conto delle proprie azioni e decisioni a qualcun altro.

La stesura di un report di sostenibilità avviene generalmente su base annuale e richiede il commitment di tutti i membri di un'organizzazione, in primis il management, e presuppone che un'organizzazione abbia messo in atto processi organizzati, che favoriscano la raccolta ciclica delle informazioni e dati richiesti.

La decisione di redigere un rapporto di sostenibilità avviene su base volontaria, sebbene sia in crescendo la spinta all'obbligatorietà della rendicontazione di informazioni non finanziarie da parte di molti paesi per certe tipologie di organizzazioni.
Una volta redatti, i rapporti di sostenibilità possono essere asseverati da soggetti terzi imparziali e indipendenti.

L'asseverazione (o assurance), spesso erroneamente detta anche certificazione dei report di sostenibilità, consiste in un'analisi di merito ma anche di metodo, basata su standard internazionali di verifica (es. ISAE 3000, AA1000 o altro).

Auditor qualificati di organismi di verifica di parte terza indipendenti, per suddetti standard verificano:

1. che il report sia conforme agli standard definiti e la metrologia si basi su processi stabiliti (analisi di metodo – es. standard GRI, o IR);

2. che i dati siano veritieri e coerenti con i documenti presentati (analisi di merito);

3. che il report sia coerente con le politiche dell'organizzazione (analisi di merito);

L'asseverazione non è un obbligo, ma è da vedersi come un ulteriore valore aggiunto per fornire ai soggetti interessati un parere indipendente del rispetto dei criteri di redazione del report e veridicità delle informazioni pubblicate (incremento della credibilità) ed evitare l'autoreferenzialità.

Gli organismi di verifica esterni devono rispettare requisiti specifici (principi di professionalità, competenza, indipendenza e riconoscimento).

Le norme volontarie di certificazione sono complementari ai rapporti di sostenibilità e viceversa. Esse possono essere utilizzate dalle organizzazioni per

dare maggiore consistenza al processo di rendicontazione. Aziende certificate dispongono di una solida base di dati e informazioni, alimentate ciclicamente grazie ai processi del sistema di gestione certificato. Pertanto, la rendicontazione sarà più semplice ed efficace.

Viceversa, aziende che hanno lavorato per la redazione di report di sostenibilità dispongono di elementi fruibili per l'avvio di un percorso di certificazione.

Il rapporto di sostenibilità semplificato e certificazioni

La Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino (CC-Ti) ha sviluppato col supporto scientifico della SUPSI e in collaborazione con la Divisione dell'economia del Dipartimento delle finanze e dell'economia, un modello di rapporto semplificato, accessibile attraverso il sito della CC-Ti, che consenta alle piccole e medie imprese, anche attraverso il contributo di una guida dedicata, di dotarsi di uno strumento di comunicazione e di pianificazione che, in modo semplice ed efficace, che permetta di approcciare il tema della sostenibilità e della responsabilità sociale.

Lo strumento, sebbene definito «semplificato» è comprensivo di tutte le tematiche principali in ambito CSR, pertanto rappresenta uno strumento efficace e di semplice implementazione per avviare un processo di sviluppo sostenibile.

La stesura del rapporto semplificato non può andare di per sé a soddisfare i requisiti delle norme volontarie citate, e le certificazioni non sono garanzia assoluta di migliori performance in ambito sostenibilità, tuttavia possono migliorare le performance in ambito sostenibilità.

Di seguito si illustrerà come le certificazioni volontarie presentate in precedenza, possono favorire direttamente o indirettamente il processo di rendicontazione in base ai temi e indicatori definiti nel modello di rapporto semplificato.

Nella tabella seguente si riportano i 30 criteri inseriti nel report di sostenibilità semplificato e per ogni elemento sono identificati i benefici che l'applicazione delle norme volontarie certificabili possono fornire alla rendicontazione del singolo criterio.

La governance
La governance: Buone pratiche

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
1	La vostra azienda elabora un rapporto di sostenibilità?	Presenza del rapporto di sostenibilità. Il rapporto di sostenibilità è un documento che, oltre a descrivere la situazione economica di un'impresa, riporta anche le informazioni relative all'impatto sociale e ambientale dell'impresa nella comunità in cui opera. Di norma viene pubblicato con cadenza annuale.	Copia dell'ultima edizione del rapporto di sostenibilità in versione cartacea o elettronica.	•	•	•	•	•	•	•	•	Le norme volontarie richiedono un management review periodico (normalmente con cadenza almeno annuale) relativamente alla dimensione trattata (es. qualità, ambiente, salute e sicurezza, energia, sicurezza dati e informazioni, ecc.). Questo strumento permette al management di effettuare la valutazione dell'efficacia dei sistemi di gestione, del grado di raggiungimento degli obiettivi e delle strategie definite, basandosi sull'analisi dei dati raccolti, al fine di stabilire gli indirizzi per il periodo successivo. I Management review possono fornire elementi concreti per il processo di rendicontazione. Nel caso della certificazione SA 8000, anche attraverso il Social Fingerprint® e della certiifcazione FSSC 24000, le organizzazioni possono individuare gli obiettivi da raggiungere e le azioni di miglioramento da innescare e quindi definire le loro priorità in ambito CSR.
2	Comunicate il vostro impegno nell'ambito della sostenibilità?	Comunicazione del tema CSR e iniziative intraprese in ambito all'interno del sito internet, della documentazione promozionale, nelle presentazioni aziendali, nei comunicati stampa o nei social-media	Dichiarazione dell'impresa contenente una descrizione della tipologia di strumenti utilizzati e una copia degli stessi.	•	•	•	•	•	•	•	•	I processi di coinvolgimento e comunicazione interna ed esterna da e verso le parti interessate, sono parte integrante dei sistemi di gestione di tutte le norme volontarie, con lo scopo di coinvolgere il personale e le parti interessate pertinenti. Le organizzazioni devono definire contenuti, metodi, responsabilità, destinatari e strumenti per attuare tali processi di comunicazione. Disporre di processi di comunicazione organizzati favorisce la diffusione dei principi CSR definiti.
3	La vostra azienda dispone di un codice di condotta/ codice etico/ carta dei valori?	Sottoscrizione del codice di condotta di un'associazione di categoria oppure espressione dei principi e valori aziendali attraverso un codice etico, una carta dei valori o un codice di condotta. Il codice etico e la carta dei valori definiscono le responsabilità a livello etico e sociale che ogni dipendente deve rispettare. Il codice di condotta esprime il regolamento e i comportamenti da assumere nello svolgimento della propria attività affinché questi valori siano rispettati. Si tratta di un elenco di diritti e di doveri che ricordano a ogni dipendente gli obiettivi e lo spirito con cui l'azienda opera. È un documento redatto su base volontaria e non è vincolante in termini legislativi.	Copia del codice etico, carta dei valori o codice di condotta in versione cartacea o elettronica.	•	•	•	•	•	•	•	•	Ogni norma volontaria richiede la definizione di documenti di politica per esplicitare gli impegni nel rispetto dei requisiti degli standard nella specifica dimensione trattata, come base per la definizione degli obiettivi dell'organizzazione. I documenti di politica possono e dovrebbero anche essere integrati con i valori e principi etici. Questi principi, oltre ad essere diffusi all'interno dell'organizzazione devono essere comunicati alle parti interessate pertinenti (es. fornitori, appaltatori, ecc.) e, laddove richiesto, diventare anche parte integrante dei rapporti contrattuali. Norme come la SA 8000, la FSSC 24000 o la ISO 37001, possono fornire un importante contributo per implementare, sviluppare e diffondere principi etici e morali nelle organizzazioni.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
4	La vostra azienda dispone di certificazioni?	Presenza di almeno una certificazione inerente i processi aziendali che sono sottoposti al controllo di enti terzi. Tra le certificazioni che possono essere considerate, rientrano le norme dei sistemi di gestione per la qualità (ad esempio ISO 9001, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 13485, eccetera), le norme di gestione ambientale e dell'energia (ad esempio ISO 14001 e ISO 50001), le norme per la certificazione ambientale di prodotto secondo ISO 14020, norme di gestione dalla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (ad esempio ISO 45001), le norme di gestione della responsabilità sociale d'impresa (ad esempio SA 8000), le norme di sistemi di gestione anticorruzione (ad esempio ISO 37001), le certificazioni specifiche per una gestione sostenibile (ad esempio FSC, PEFC, ISO 20400, eccetera).	Copia delle certificazioni in versione cartacea o elettronica e data di validità delle stesse.	•	•	•	•	•	•	•	•	La scelta delle certificazioni, come esplicitato in questa linea guida, deve essere una decisione strategica dell'organizzazione, coerente con gli impatti e bisogni dell'organizzazione stessa e delle parti interessate pertinenti. Le organizzazioni dovrebbero scegliere delle certificazioni che possono contribuire in modo significativo alla mitigazione dei loro rischi e alla riduzione degli impatti delle loro attività e servizi. Ad esempio, aziende energivore, dovrebbero scegliere di applicare la norma ISO 50001, aziende che hanno elevati impatti ambientali, dovrebbero adottare la norma ISO 14001, mentre aziende che hanno elevati rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, dovrebbero optare per l'adozione della norma ISO 45001. La ISO 9001 è normalmente applicabile a qualsiasi tipologia di organizzazione e ha una valenza trasversale in quanto mira al raggiungimento della soddisfazione dei clienti e al miglioramento continuo di processi, prodotti e servizi.
5	Riconoscete retribuzioni superiori al minimo salariale del Cantone di sede o domicilio?	Presenza di accordi che offrono condizioni migliorative rispetto ai minimi salariali del Cantone di sede o domicilio in vigore. Queste condizioni devono riguardare almeno il 75% dei dipendenti e devono consistere almeno nel 5% in più del minimo salariale.	Copia degli accordi contrattuali sottoscritti in versione cartacea o elettronica.	•		•				•	•	Le politiche salariali sono parte integrante della strategia aziendale e sono strettamente connessi all'efficacia ed efficienza dei processi aziendali. Le aziende possono permettersi di offrire migliori condizioni salariali laddove riescono a generare la giusta marginalità. La norma ISO 9001 può contribuire ad ottenere migliori risultati aziendali attraverso la mitigazione dei rischi aziendali, la ricerca dell'efficacia e il miglioramento continuo dei processi. Le politiche salariali possono essere correlate all'ISO 45001 perché una politica salariale che prevede una remunerazione adeguata per i lavoratori può ridurre la necessità di lavorare ore extra o di prendere lavori secondari per soddisfare le esigenze economiche, riducendo così il rischio di stanchezza, stress e infortuni sul lavoro. Le norme SA 8000 e FSSC 24000 mettono in evidenza la necessità di garantire un ambiente di lavoro equo e di applicare politiche salariali che rispettino i diritti dei lavoratori e definiscono requisiti per una corretta retribuzione.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
6	Utilizzate materie prime o prodotti da fonti certificate?	Presenza di documentazione di provenienza e origine delle materie prime utilizzate dai fornitori o di certificazioni a livello sociale o ambientale, o utilizzo di materie prime composte da materiale totalmente o parzialmente riciclato.	Copia delle dichiarazioni o certificazioni delle materie prime o dei prodotti da parte dei fornitori.	•	•		•			•	•	La scelta delle materie prime avviene già in fase di concezione dei prodotti e servizi. È importante che prodotti e servizi siamo infatti sviluppati in modo da limitare al minimo gli impatti durante tutto il loro ciclo di vita, che comprende le fasi di realizzazione, di distribuzione, di utilizzo e di smaltimento o dismissione. Le norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, FSSC 24000 e SA 8000, possono contribuire significativamente all'attuazione di scelte responsabili facendo, sì che le questioni economiche siano affiancate anche da criteri specifici ambientali, energetici e di responsabilità sociale per la scelta dei materiali.
7	Considerate i fattori sociali e ambientali nella scelta dei vostri fornitori?	I criteri di scelta dei fornitori comprendono aspetti relativi al loro comportamento nella gestione dei dipendenti e al loro impatto ambientale, e la presenza di certificazioni in questi ambiti.	Procedura interna per la richiesta di informazioni ai fornitori, copia degli accordi con i fornitori o certificazioni dei fornitori in questo ambito.	•	•	•	•	•	•	•	•	Le organizzazioni che vogliono dimostrare il loro impegno in ambito CSR devono scegliere i propri fornitori in modo responsabile. Il prezzo non può essere l'unica discriminante. La norma ISO 9001 richiede la definizione di criteri per la scelta e la valutazione periodica dei fornitori, al fine di garantire la giusta qualità delle forniture. L'adozione di standard volontari, come ad esempio ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 37001, ISO 27001, FSSC 24000 e SA 8000 richiedono alle organizzazioni di prendere in considerazione le questioni ambientali, di salute e sicurezza, energetiche, di sicurezza dati e informazioni, di anticorruzione e di responsabilità sociale nella scelta dei propri fornitori e nelle loro politiche di approvvigionamento.
8	Date priorità, quando è possibile, ai fornitori locali per gli acquisti dell'azienda?	Almeno il 40% della spesa legata alle forniture avviene a livello locale, dove per locale si intende il Cantone in cui ha la sede l'azienda.	Calcolo della spesa annuale legata alle forniture dell'azienda e percentuale degli acquisti in base alla provenienza dei fornitori.	•	•	•	•	•	•	•	•	Oltre a quanto espresso nel punto precedente vi è la dimensione territoriale. Attraverso l'adozione di norme volontarie si instaurano logiche di partnership con i propri fornitori, con l'obiettivo di rafforzare i rapporti e focalizzare gli sforzi, favorendo così lo sviluppo economico, ambientale e sociale del territorio e creando "contaminazione positiva". Un'azienda certificata ISO 14001 potrebbe ad esempio richiedere ai propri fornitori di dimostrare il loro impegno alla riduzione degli impatti e alla prevenzione dell'inquinamento (criterio di scelta). Questo contribuirà nel tempo al miglioramento delle condizioni ambientali del territorio.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
9	I vostri dipendenti hanno la possibilità di disporre di un orario flessibile?	Laddove le mansioni lo consentano, i dipendenti hanno la possibilità di disporre di un orario flessibile.	Procedure interne scritte che regolano la flessibilità degli orari in entrata e in uscita.	•	•	•			•	•	•	I modelli di lavoro fanno parte della progettazione organizzativa. La norma ISO 9001 richiede l'analisi delle mansioni e delle competenze richieste al personale. Le organizzazioni possono così lavorare in modo sistematico attraverso programmi di sviluppo delle competenze per poter migliorare, ove possibile, la polivalenza del personale. Inoltre, la chiara definizione dei processi garantisce la riproducibilità delle attività. La ISO 45001 permette inoltre la creazione di condizioni di lavoro che mirano al miglioramento della salute dei lavoratori e delle condizioni di lavoro. L'orario flessibile infine consente ai lavoratori una mobilità maggiormente sostenibile, evitando lo spostamento nelle fasce orare di punta, con evidenti ripercussioni positive sull'ambiente. Requisiti in merito all'orario di lavoro sono anche espressi dalle norme SA 8000 e FSSC 24000.
10	I vostri dipendenti hanno la possibilità di fare telelavoro?	Laddove le mansioni lo consentano, almeno il 30% dei dipendenti, hanno la possibilità di effettuare telelavoro.	Procedure interne scritte che regolano il telelavoro e numero di dipendenti a cui è concessa questa condizione di lavoro.	•	•	•	•		•			Il telelavoro, sebbene non sia estendibile a tutte le mansioni aziendali, genera interessanti vantaggi economici, sociali ed ambientali, per le organizzazioni e per i lavoratori, ma necessita di un'adeguata gestione, in linea con i requisiti legali applicabili, la sicurezza dei dati e delle informazioni, e le esigenze dell'organizzazione e dei lavoratori. Le norme ISO 9001, ISO 45001 e ISO 27001 possono favorire l'implementazione di tali regole, partendo dai potenziali rischi che possono presentarsi dalle attività svolte presso il domicilio dei lavoratori in relazione alla salute e sicurezza, alla qualità delle prestazioni e produttività e alla sicurezza di dati e informazioni. Il telelavoro può anche contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale, al risparmio energetico e all'efficienza energetica.
11	I vostri dipendenti hanno delle coperture assicurative sovra obbligatorie per malattia, infortuni o vecchiaia?	Almeno il 75% dei dipendenti usufruisce di coperture assicurative sovra obbligatorie.	Indicare il riferimento alle assicurazioni riportato nel Contratto collettivo di lavoro (CCL) o indicare le procedure interne scritte che regolano la concessione di coperture assicurative sovra obbligatorie per almeno il 75% dei dipendenti.			•						Le organizzazioni stabiliscono le proprie coperture assicurative conformemente ai requisiti legali applicabili. Le coperture obbligatorie, specie per aziende che adottano la norma ISO 45001, che prevede una valutazione del rischio per la salute sicurezza dei lavoratori, dovrebbero essere anche modulate in relazione al livello di rischio residuo presente. Pertanto, una gestione responsabile dovrebbe prevedere la definizione di coperture assicurative integrative (sovra obbligatorie) per preservare i propri lavoratori.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
12	I vostri dipendenti hanno la possibilità di usufruire di congedi parentali, oltre gli obblighi di legge?	I dipendenti hanno la possibilità di usufruire di congedi parentali oltre gli obblighi di legge.	Procedure interne scritte che regolano il congedo parentale.	•		•				•	•	Come per la definizione di modelli di lavoro con orario flessibile, dovrebbero essere create le condizioni utili per far sì che sia possibile anche la concessione di congedi parentali che possano incontrare le necessità dei lavoratori. La ISO 9001, come detto in precedenza è uno standard che può supportare le organizzazioni in tal senso attraverso la definizione dei processi e l'attuazione di programmi formativi per creare la polivalenza del personale. Anche gli standard SA 8000 e FSSC 24000 consentono di mettere in atto specifiche procedure per il miglioramento delle condizioni di lavoro.
13	La vostra azienda ha un piano di welfare aziendale?	A disposizione della maggior parte dei dipendenti almeno 2 dei seguenti benefit: mensa aziendale, buoni pasto, contributo matrimonio, contributo per la nascita dei figli, asilo aziendale, convenzioni con asili, convenzioni con palestre, convenzioni per acquisti agevolati, contributi alla mobilità sostenibile (abbonamento Arcobaleno, promozione della mobilità condivisa).	Piano di welfare aziendale scritto e distribuito a tutti i dipendenti.	•		•				•	•	I piani di welfare aziendale sono costruiti per migliorare il benessere dei lavoratori, e incrementare la loro motivazione, creando così benefici per l'organizzazione stessa e per la società. Gli standard che più possono supportare la loro definizione sono lo standard ISO 45001, che attraverso l'analisi delle esigenze e aspettative delle parti interessate e l'identificazione dei rischi e delle opportunità permette di rilevare le aree su cui attivare i piani di welfare per migliorare il benessere dei lavoratori e la SA 8000 che richiede alle aziende di valutare l'impatto delle proprie attività sui lavoratori, sull'ambiente e sulle comunità in cui operano, e di sviluppare politiche e procedure per migliorare le condizioni in queste aree. La FSSC 24000 include il pensiero basato sul rischio, che consente a un'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero far deviare i processi e il suo sistema di gestione sociale di deviare dai risultati pianificati. Anche la ISO 9001 può contribuire indirettamente alla definizione di piani di welfare aziendale grazie all'approccio basato sui processi e sul miglioramento continuo.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
14	Avete una presenza di entrambi i generi in ruoli dirigenziali o nel Consiglio di amministrazione (CdA)?	Presenza di entrambi i generi in ruoli dirigenziali o nel CdA. Tale presenza dev'essere almeno del 20% del genere minoritario.	Numero e percentuale di personale femminile, rispettivamente maschile, che occupa ruoli dirigenziali e percentuale sul numero totale di partecipanti al CdA.	•		•				•	•	La norma SA 8000 richiede che le organizzazione non ricorrano o non diano sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione. Altre norme, come la ISO 45001 o la ISO 9001 richiedono all'organizzazione di identificare le parti interessate rilevanti e le loro esigenze ed aspettative e di soddisfarle, se del caso. Pertanto, se la presenza di entrambi i generi in ruoli dirigenziali è una preoccupazione per le parti interessate dell'organizzazione, la norma potrebbe indirettamente contribuire a promuovere l'equità di genere e la diversità di genere nella gestione. La norma FSSC 24000 richiede al management delle organizzazioni di garantire che l'assegnazione delle posizioni di leadership e ruoli chiave all'interno dell'organizzazione non siano discriminatori. Va notato, tuttavia, che ci sono anche norme più specifiche, come la norma ISO 30415 "Gestione delle risorse umane diversità e inclusione" o la UNI PdR/125 "Parità di Genere" che possono fornire elementi maggiormente specifici per l'approfondimento di tali aspetti.
15	Avete iniziative a favore della salute e sicurezza dei dipendenti, oltre gli obblighi di legge?	Effettuazione di corsi di formazione sul tema della salute e della sicurezza (preposto alla sicurezza sui cantieri SUVA), campagne di prevenzione (educazione alimentare, campagne contro il fumo, promozione dell'attività fisica), avete convenzioni con palestre o ristoranti fourchette verte.	Documento descrittivo delle attività svolte.			•				•	•	Un'organizzazione che adotta lo standard ISO 45001 mette in atto tutte le azioni necessarie per soddisfare gli obblighi di legge in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, valutando in modo continuo e migliorando le sue politiche e programmi di salute e sicurezza per garantire che siano efficaci e aggiornati, al fine di mitigare i rischi individuati e migliorare le condizioni di lavoro, aumentare la produttività e ridurre i costi associati a malattie e infortuni sul lavoro. Inoltre, tali iniziative possono anche aiutare a migliorare la reputazione dell'organizzazione e ad attirare e mantenere i dipendenti migliori. Anche la norma SA 8000 prevede la valutazione dei rischi per la salute e sicurezza e la definizione di azioni per loro mitigazione, oltre che il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza. La norma FSSC 24000 richiede alle organizzazioni che la gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sia parte integrante del sistema di gestione sociale.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
16	I vostri dipendenti ricevono contributi per attività di formazione non sottoposte a obblighi di legge?	Almeno il 20% dei dipendenti ha ricevuto contributi per attività di formazione sia interna sia esterna, al di là degli obblighi di legge.	Numero dei dipendenti che hanno svolto delle attività formative con relativo contributo.	•	•	•	•	•	•	•	•	Tutte le norme volontarie, rispetto alla dimensione specifica trattata, prevedono l'analisi dei bisogni formativi e richiedono alle organizzazioni di individuare eventuali gap, da colmare attraverso opportune attività di formazione ed addestramento e di valutare l'efficacia di tali attività formative. Le organizzazioni che investono nella formazione dei propri collaboratori migliorandone le competenze e le conoscenze, possono incrementare il loro livello di motivazione e di fidelizzazione all'organizzazione incrementando indirettamente la produttività.
17	Effettuate inserimento di dipendenti appartenenti a categorie svantaggiate?	Effettuazione, negli ultimi 3 anni, di assunzioni con contratto a tempo indeterminato di uno o più dipendenti appartenenti a categorie svantaggiate (persone disabili, in assistenza, in AI, disoccupate, rifugiati, eccetera) o se impiego di fornitori che si occupano dell'inserimento lavorativo (es. Fondazione Diamante, La Fonte, eccetera).	Contratto di lavoro e certificato di tipologia di categoria di appartenenza del lavoratore oppure contratto con il fornitore.	•	•					•	•	L'inserimento di persone appartenenti a categorie svantaggiate mira una maggiore inclusione sociale e a ridurre le disuguaglianze. Per garantire un adeguato inserimento di persone appartenenti a categorie svantaggiate è necessario prevedere processi adeguati, per la loro tutela, creando condizioni favorevoli e un clima inclusivo. Le norme volontarie ISO 9001 e ISO 45001 possono supportare le organizzazioni in tal senso, attraverso l'analisi dei bisogni e aspettative delle parti interessate, l'individuazione dei rischi e delle opportunità e la definizione di azioni per eliminare eventuali ostacoli. La norma FSSC 24000 richiede al management delle organizzazioni di garantire che l'assegnazione delle posizioni di leadership e ruoli chiave all'interno dell'organizzazione non siano discriminatori (inclusa la disabilità). La norma SA 8000 può essere riconosciuta come un impegno volontario per la responsabilità sociale e promuove l'inclusione e la diversità. Essa prevede la consultazione dei lavoratori e delle parti sociali nella definizione delle politiche e delle procedure, al fine di garantire la partecipazione attiva dei dipendenti e la condivisione degli obiettivi.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
18	Effettuate donazioni ad associazioni o enti del territorio?	Effettuazione, negli ultimi 3 anni, di donazioni periodiche a favore di associazioni sportive, culturali o sociali della comunità in cui opera l'impresa o sostegno a eventi pubblici di particolare interesse a livello cantonale (Cantone di sede o domicilio) per un importo annuale di almeno CHF 10'000.00 o di CHF 250.00 per dipendente (equivalente per unità a tempo pieno - FTE).	Ricevuta del pagamento effettuato, descrizione dell'ente o associazione destinataria dei contributi.	•	•	•		•		•	•	Per potere conseguire un obiettivo di elargizione di donazioni è necessario che le organizzazioni riescano a produrre un'adeguata marginalità. La norma ISO 9001 permette di limitare gli sprechi ed incrementare l'efficacia e l'efficienza dei processi e quindi includere tra gli obiettivi di un'organizzazione anche il sostegno a progetti o iniziative che mirano al miglioramento delle condizioni di lavoro, dell'ambiente o in senso più lato delle condizioni sociali sul territorio. Indirettamente anche attraverso le norme ISO 45001, ISO 14001 e SA 8000, è possibile contribuire all'individuazione di aspetti specifici su cui intervenire, che possono andare a vantaggio dell'azienda e del territorio in cui essa opera. L'adozione degli standard ISO 37001 può fornire linee guida e principi per garantire che le donazioni siano svolte in modo responsabile e in conformità con i principi di integrità e trasparenza.
19	Effettuate sponsorizzazioni ad associazioni o enti del territorio?	Effettuazione, negli ultimi 3 anni, di sponsorizzazioni periodiche a favore di associazioni sportive, culturali o sociali della comunità in cui opera la vostra impresa o se avete sponsorizzato eventi pubblici di particolare interesse a livello cantonale (Cantone di sede o domicilio), per un importo annuale di almeno CHF 10'000.00 o di CHF 250.00 per dipendente (equivalente per unità a tempo pieno - FTE).	Ricevuta del pagamento effettuato, descrizione dell'ente o associazione destinataria dei contributi.	•	•	•				•	•	Come per le donazioni lo stesso discorso può essere fatto per le sponsorizzazioni. Nel caso di eventi specifici, le organizzazioni potrebbero ad esempio fornire sponsorizzazioni per rendere tali eventi maggiormente sostenibili. Uno standard di gestione che può supportare la progettazione e realizzazione di eventi in chiave sostenibile è lo standard internazionale ISO 20121, che definisce i requisiti di un sistema di gestione della sostenibilità degli eventi.
20	Sostenete progetti di collaborazione con enti o associazioni del territorio?	Collaborazione su progetti specifici con enti e associazioni del territorio (es. scuole ed enti formativi), fornendo contributi a livello di risorse umane (monte ore a disposizione dei dipendenti per attività di volontariato e cariche pubbliche), prodotti, strumenti e apparecchiature, disponibilità delle sedi.	Documento descrittivo dell'attività svolta controfirmato dai partner di progetto, numero di partecipanti e durata del progetto.	•	•	•	•	•	•	•	•	L'applicazione degli standard volontari e la loro certificazione crea una solida base culturale e competenze nelle organizzazioni, che potrebbero essere messe a frutto per la realizzazione di progetti specifici nelle varie aree tematiche. Queste iniziative scaturiscono normalmente dalle analisi di contesto e dalla valutazione delle opportunità e consentono alle aziende di aumentare la motivazione e la fidelizzazione del personale, creare valore condiviso e migliorare la propria immagine e reputazione.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
21	Avete effettuato negli ultimi 8 anni miglioramenti strutturali degli edifici?	Effettuazione di interventi a livello strutturale e che hanno migliorato l'impatto ambientale delle strutture in cui l'azienda opera, quali ad esempio: sostituzione serramenti, isolazione termica, modifiche agli impianti di riscaldamento, inserimento di pannelli fotovoltaici eccetera. Oppure se l'immobile dispone di certificazioni quali Minergie, SNBS o etichettatura CeCe (classe AA per gli edifici nuovi, classe BB per gli edifici risanati). Nel caso di edifici in locazione, sono computabili gli interventi eseguiti dai proprietari degli immobili oppure le certificazioni rilasciate ai proprietari degli immobili.	Copia delle fatture dei fornitori per l'esecuzione dei lavori e descrizione dei benefici cambientali e sociali ottenuti, o copia della certificazione.	•	•	•	•			•	•	La gestione e il mantenimento in efficienza delle infrastrutture è un requisito espresso dallo standard ISO 9001. Per la ISO 9001 le infrastrutture comprendono, oltre agli edifici, anche impianti, apparecchiature hardware e software, attrezzature per il trasporto e tecnologie per l'informazione e la comunicazione. Il miglioramento degli edifici può anche scaturire dall'analisi energetica effettuata per la norma ISO 50001 o dall'individuazione degli aspetti ambientali significativi, effettuata per la norma ISO 14001, oppure dalla valutazione dei rischi e opportunità per la salute e sicurezza dei lavoratori in base ai principi della norma ISO 45001.
22	Avete effettuato negli ultimi 5 anni ammodernamenti a livello di infrastrutture, arredi o macchinari, migliorando l'impatto sull'ambiente e sui dipendenti?	Effettuazione di interventi a livello di infrastrutture che hanno migliorato l'impatto ambientale dell'attività dell'azienda. Ad esempio: sostituzione luci con lampade LED, ricambio parco auto, ammodernamento degli arredi, apparecchiature a basso consumo energetico, eccetera per un valore complessivo di almeno CHF 400.00 per dipendente (equivalente per unità a tempo pieno - FTE).	Copia delle fatture di acquisto delle forniture o dell'esecuzione dei lavori da parte dei fornitori.	•	•	•	•		•	•	•	Gli stessi principi espressi nel punto precedente per gli edifici valgono anche per infrastrutture, arredi, macchinari e attrezzature. In particolare, le norme ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001 richiedono alle organizzazioni di determinare l'impatto delle loro attività sull'ambiente, di valutare i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e o di analizzare gli usi e i consumi energetici e di intervenire con azioni conseguenti per il miglioramento delle condizioni rilevate. Anche lo standard ISO 27001, in merito alle infrastrutture informatiche può fornire un importante stimolo. L'implementazione della norma ISO 27001 può aiutare infatti le organizzazioni a creare le condizioni necessarie per gestire e proteggere le informazioni sensibili e garantire la sicurezza delle informazioni, nell'interesse dell'organizzazione stessa e delle parti interessate.
23	Rilevate i consumi energetici con l'obiettivo di migliorare il vostro impatto?	Rilevazione dei dati di consumo, controllo dell'andamento dei consumi stessi, e impegno nell'ottimizzazione dei risultati.	Copia delle fatture relative ai consumi energetici e documento interno contenente il piano di efficientamento dei consumi energetici ed eventuale procedura di controllo.			•	•					Le norme che possono contribuire al miglioramento delle prestazioni energetiche delle organizzazioni sono la ISO 50001 e indirettamente anche la ISO 14001. La norma ISO 50001 spinge le organizzazioni all'analisi energetica per determinare gli usi energetici e individuare quali siano le aree di uso e consumo significativo dell'energia, al fine di ricercare soluzioni per migliorare le prestazioni energetiche. La stessa logica può anche essere utilizzata nell'applicazione della norma ISO 14001, laddove s'identifica che l'energia rappresenti un aspetto ambientale significativo.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
24	Utilizzate energia da fonti rinnovabili?	Impiego di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate dal fornitore o autoprodotta per oltre il 70%.	Documentazione relativa ai consumi energetici elettrici annuali riportante l'etichettatura.				•					La ISO 50001, laddove non fosse possibile attuare misure per la riduzione dei consumi energetici, spinge le organizzazioni alla valutazione di opportunità di approvvigionamento da fonti rinnovabili. L'uso di energie rinnovabili non è di per sé considerata un miglioramento della performance energetica, ma può contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale.
25	Rilevate i consumi idrici, con l'obiettivo di migliorarli?	se rilevate i dati di consumo e se controllate l'andamento dei consumi stessi, cercando di ottimizzare i vostri risultati.	Copia delle fatture relative ai consumi idrici e documento interno contenente il piano di miglioramento dei consumi idrici ed eventuale procedura di controllo.	•			•					La norma ISO 14001 permette di individuare le metriche di misurazione relative agli aspetti ambientali significativi e richiede obiettivi di miglioramento delle prestazioni ambientali. I consumi idrici possono essere un aspetto ambientale significativo. Se l'impiego di acqua è un fattore produttivo rilevante, anche la norma ISO 9001 può essere di supporto per la riduzione degli sprechi.
26	Avete processi specifici di riduzione o riciclo dei rifiuti o degli scarti?	se effettuate la raccolta differenziata dei rifiuti, se adottate piani di smaltimento, se collaborate con società specializzate nella raccolta e nello smaltimento di categorie specifiche di rifiuti.	Copia delle fatture relative allo smaltimento dei rifiuti per tipologia di materiale, piano di miglioramento della raccolta e dello smaltimento ed eventuale procedura di controllo.	•	•							La separazione, lo smaltimento e il riciclaggio dei rifiuti è regolamentato dalle leggi. La riduzione di scarti e rifiuti dovrebbe avvenire già nelle fasi di concezione e progettazione di prodotti e servizi. Le norme ISO 9001 e ISO 14001 possono contribuire alla riduzione degli sprechi, ottimizzando i prodotti e i processi produttivi, individuando soluzioni per il riutilizzo degli scarti produttivi, ottenendo risparmi economici e riducendo l'impatto ambientale. Laddove non sono possibili soluzioni per la riduzione e il riutilizzo degli scarti produttivi, devono essere introdotte regole per la corretta separazione e selezionate aziende specializzate ed autorizzate a cui conferire i rifiuti, che garantiscano un corretto smaltimento nei termini di legge.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
27	Utilizzate mezzi di trasporto aziendali sostenibili o avete allestito un piano di mobilità?	se disponete di mezzi di trasporto di proprietà dell'azienda a basso impatto ambientale (mezzi Euro 5/6, mezzi elettrici, mezzi ibridi, bici per spostamenti brevi, eccetera) o se avete allestito un piano di mobilità per gli spostamenti dei vostri dipendenti.	Documento descrittivo delle caratteristiche dei mezzi di trasporto aziendali. Nel caso di automezzi indicare modello, marca, tipo di carburante, standard europeo Euro 5/6. È necessario che almeno un mezzo di trasporto disponga delle caratteristiche citate. Riportare anche indicazioni relative ad altri mezzi utilizzati (esempio biciclette).	•	•		•					Attraverso le norme ISO 14001 e ISO 50001, laddove la logistica, i trasporti e la mobilità dei dipendenti rappresentano un aspetto rilevante, si possono attuare soluzioni atte alla loro ottimizzazione al fine di ridurre le emissioni e i consumi energetici. La scelta di utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale è il passo successivo, da attuare dopo avere introdotto tutte le possibili misure a monte. Anche attraverso la norma ISO 9001, si possono mettere in atto soluzioni organizzative utili ad ottimizzare i processi di logistica e trasporto, migliorando la qualità di prodotti e servizi e l'impatto economico.
28	Utilizzate servizi di logistica che forniscono dati sull'impatto ambientale dei trasporti?	se utilizzate fornitori nell'ambito della logistica in grado di fornirvi i dati relativi all'impatto dei mezzi di trasporto da loro utilizzati oppure i dati relativi specificatamente all'impatto del trasporto delle vostre merci.	Dichiarazione da parte del fornitore di servizi logistici.	•	•		•					Tra i criteri di selezione, scelta e valutazione dei fornitori di logistica (e non solo), possono essere inseriti criteri specifici che richiedano di dimostrare l'impegno alla riduzione delle emissioni e dei consumi. A tale scopo possono ad esempio essere privilegiati fornitori in possesso di certificazioni ISO 9001, ISO 14001 o ISO 50001. Questi fornitori dovrebbero disporre di dati e informazioni utili a fornire evidenza di impegno verso questo requisito.
29	Avete piani di riduzione delle emissioni di CO2?	se la vostra impresa dispone di un piano di riduzione delle emissioni di CO2 degli impianti di produzione (macchinari) o di riscaldamento, dei mezzi di trasporto delle merci o dei mezzi di trasporto dei dipendenti. Oltre al rilevamento generale del dato, è importante che l'impresa si sia data degli obiettivi di riduzione dell'impatto da raggiungere entro una certa data.	Dichiarazione dell'impresa contenente i dati rilevati, le modalità in cui sono stati raccolti e la sede a cui fanno riferimento.	•	•		•					Come per il criterio 27, organizzazioni che producono emissioni di CO2 in modo significativo, possono dotarsi di certificazioni ISO 14001 o ISO 50001 agendo sulla definizione di piani specifici che consentano la loro riduzione. Spesso le scelte tecniche e produttive nella fase di sviluppo dei prodotti e servizi sono quelle che hanno un impatto maggiore, pertanto anche l'adozione della norma ISO 9001 può contribuire all'ottimizzazione dei processi produttivi o logistici, partendo dal presupposto, che, in linea di principio, diminuendo gli sprechi si riducono le emissioni di CO2.

Nr.	Criterio	Elementi per soddisfare il criterio	Documentazione comprovante	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 37001	ISO 27001	SA 8000	FSSC 24000	Contributo delle norme volontarie certificabili
30	Avete piani di riduzione dei materiali di imballaggio o di riduzione della plastica monouso?	se avete ridotto i materiali utilizzati per gli imballaggi o avete introdotto materiali riciclati o sostituito i vostri imballaggi, usando materiali riciclabili o avete ridotto l'utilizzo della plastica monouso (bottiglie di PET, bicchierini di plastica, eccetera).	Dichiarazione dell'impresa contenente una descrizione della tipologia di materiali utilizzati, il piano di riduzione degli stessi e il sistema di controllo.	•	•							A dipendenza del settore in cui operano le organizzazioni, la scelta degli imballaggi può rappresentare un aspetto importante. Da una parte è necessario preservare la qualità e la sicurezza dei prodotti per i consumatori, renderli maggiormente commerciabili grazie a soluzioni tecniche e grafiche d'impatto che possano influenzare la percezione e le scelte dei consumatori, dall'altra è importante limitare l'impatto ambientale e economico causato dagli imballaggi a perdere. Oltre ai prodotti finiti devono anche essere considerati materie prime, componenti, semilavorati e materiali ausiliari. Aziende che adottano certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 possono essere favorite nell'attuazione di strategie per la riduzione degli imballaggi e per la scelta di imballaggi maggiormente sostenibili già nella fase di concezione dei prodotti e servizi.

Riferimenti bibliografici

- Contributing to the UN Sustainable Development Goals with ISO standards, ISO, 2018 (ISBN 978-92-67-10790-5)
- ISO 26000 and the SDGs, ISO, 2018 (ISBN 978-92-67-10966-4)
- UN Global Compact Strategy 2021–2023, 19 January 2021 - United Nations Global Compact.
- Condotta responsabile delle imprese: Linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali. Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca. Agosto 2022, Segreteria di Stato dell'economia SECO.
- Position et plan d'action du Conseil fédéral concernant la responsabilité des entreprises à l'égard de la société et de l'environnement. État de la mise en œuvre 2017-2019 et plan d'action 2020-2023. 15 gennaio 2020 – Confederazione Svizzera.
- Osservatorio ACCREDIA Accreditamento e certificazioni. Valore economico e benefici sociali. Accredia – Prometeia, 15 luglio 2020
- Strategia del Consiglio federale contro la corruzione 2021–2024. Dipartimento federale degli affari esteri DFAE, 25.11.2020.
- Qualità sostenibile. Strategie e strumenti per creare valore, competere responsabilmente e ottenere successo duraturo. Le norme ISO 26000, SA 8000, ISO 9004, ISO 14000. Un quadro di riferimento completo sulla responsabilità sociale, la sostenibilità e le strategie per il successo durevole. Franco Angeli, 2013 (ISBN 978-88-56-86423-6)

Principali standard internazionali applicabili alle tematiche CSR

Dimensione sociale

ISO 45001 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

ISO 26000 - Linee guida per la responsabilità sociale

ISO/TS 26030 - Social responsibility and sustainable development — Guidance on using ISO 26000:2010 in the food chain

UNI/PdR 49 - Responsabilità sociale nel settore delle costruzioni - Linee guida all'applicazione del modello di responsabilità sociale UNI ISO 26000

UNI/PdR 51 - Responsabilità sociale nelle Micro e Piccole Imprese (MPI) e nelle imprese artigiane, ovvero imprese a valore artigiano - Linee guida per l'applicazione del modello di responsabilità sociale secondo UNI ISO 26000

UNI 11010:2016 - Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD) - Requisiti del servizio

IQNet SR 10 - Social Responsability Standard (basato su ISO 26000)

SEDEX-SMETA - Empowering sustainable and ethical supply chains

SA 8000 - Social accountability

FSSC 24000 - Social Management System Certification

ISO 30415 - Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione

ISO 37001 - Sistemi di gestione anticorruzione

ISO 37101 - Città e comunità sostenibili - Sistema di gestione per lo sviluppo sostenibile

ISO 20400 - Acquisti sostenibili – Guida

ISO 20121 - Sistemi di gestione sostenibile degli eventi - Requisiti e guida per l'utilizzo

ISO 21401:2019 - Turismo e servizi correlati - Sistema di gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive

ISO 21902 - Turismo e servizi correlati - Turismo accessibile per tutti - Requisiti e raccomandazioni

ISO 23405 - Turismo e servizi correlati - Turismo sostenibile - Principi, vocabolario e modello

ISO 21931-1 - Sustainability in buildings and civil engineering works - Framework for methods of assessment of the environmental, social and economic performance of construction works as a basis for sustainability assessment - Part 1: Buildings

ISO 21931-2 - Sustainability in buildings and civil engineering works - Framework for methods of assessment of the environmental, social and economic performance of construction works as a basis for sustainability assessment - Part 2: Civil engineering works

FSC/PEFC - Certificazione di gestione forestale

CoC - Certificazione di catena di custodia

UNI/PdR 125 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere

Dimensione ambientale

ISO 14001 - Sistemi di gestione ambientale

ISO 14004 - Linee guida generali per l'implementazione della ISO 14001

ISO 14005 - Sistemi di gestione ambientale - Linee guida per un approccio flessibile all'implementazione per fasi

ISO 14009 - Sistemi di gestione ambientale - Linee guida per incorporare la circolazione dei materiali nella progettazione e nello sviluppo

ISO 14015 - Gestione ambientale - Linee guida per la valutazione della due diligence ambientale

ISO 14031 - Gestione ambientale - Valutazione delle prestazioni ambientali - Linee guida

ISO 14044 - Gestione ambientale - Valutazione del ciclo di vita - Requisiti e linee guida

ISO/TR 14047 - Gestione ambientale - Valutazione del ciclo di vita - Esempi illustrativi su come applicare la ISO 14044 a situazioni di valutazione dell'impatto

ISO/TR 14049 - Gestione ambientale - Valutazione del ciclo di vita - Esempi illustrativi su come applicare la norma ISO 14044 alla definizione degli obiettivi e dello scopo e all'analisi dell'inventario

ISO/TS 14072- Gestione ambientale - Valutazione del ciclo di vita - Requisiti e linee guida per la valutazione del ciclo di vita delle organizzazioni

UNI 11698 - Gestione Ambientale di Prodotto - Stima, dichiarazione e utilizzo dell'incertezza dei risultati di una Valutazione di Ciclo di Vita - Requisiti e linee guida

ISO 14063 - Gestione ambientale - Comunicazione ambientale - Linee guida ed esempi

UNI EN ISO 14067 - Gas ad effetto serra - Impronta climatica dei prodotti (Carbon footprint dei prodotti) - Requisiti e linee guida per la quantificazione

UNI/TR 11821 - Raccolta ed analisi di buone pratiche di economia circolare

ISO 50001 - Sistemi di gestione dell'energia

ISO 50004 - Sistemi di gestione dell'energia - Guida per l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento di un sistema di gestione dell'energia ISO 50001

ISO 50005 - Sistemi di gestione dell'energia - Linee guida per un'attuazione graduale

ISO 50009 - Sistemi di gestione dell'energia - Linee guida per l'attuazione di un sistema di gestione dell'energia comune in più organizzazioni

UNI/TS 11300-5 - Prestazioni energetiche degli edifici - Parte 5: Calcolo dell'energia primaria e della quota di energia da fonti rinnovabili

EMAS - Eco-Management Audit Scheme

FSC/PEFC - Certificazione di gestione forestale

CoC - Certificazione di catena di custodia

Dimensione economica, governance e gestione del rischio

ISO 9001 - Sistemi di gestione per la qualità

ISO 9004 - Qualità di un'organizzazione - Guida per raggiungere un successo duraturo

ISO 31000 - Linee guida per la gestione del rischio

UNI CEI EN IEC 31010 - Gestione del rischio - Tecniche di valutazione del rischio

IWA 31 - Gestione del rischio - Linee guida sull'utilizzo della ISO 31000 nei sistemi di gestione

ISO 31022 - Gestione del rischio - Linee guida per la gestione del rischio legale

ISO 31030 - Gestione del rischio di viaggio - Guida per le organizzazioni

ISO 37500 - Guida all'outsourcing

ISO 22301 - Sistemi di gestione della continuità operativa

ISO 22313 - Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione per la continuità operativa - Guida all'utilizzo della ISO 22301

ISO/TS 22318 - Sicurezza della società - Sistemi di gestione per la continuità operativa - Linee guida per la continuità della catena di fornitura

ISO 22000 - Sistemi di gestione della sicurezza alimentare

ISO 27001 - Sistemi di gestione sicurezza dati e informazioni

ISO/IEC 27002 - Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e tutela della privacy - Controlli sulla sicurezza delle informazioni

ISO/IEC 27701 - Tecniche di sicurezza - Estensione a ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 per la gestione delle informazioni sulla privacy - Requisiti e linee guida

ISO 37301 - Sistemi di gestione della conformità - Requisiti e linee guida per l'uso

ISO/IEC 38500 - Tecnologia dell'informazione - Governance dell'IT per l'organizzazione

ISO 39001 - Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale (RTS) - Requisiti e guida all'uso

ISO 55001 - Gestione degli asset - Sistemi di gestione – Requisiti

ISO 56002 - Gestione dell'innovazione - Sistema di gestione dell'innovazione - Guida

Siti internet di interesse

Sustainable Development Goals – contribution of ISO (International Organization for Standardization)	
SECO - Segreteria di Stato dell'economia/Economia esterna e cooperazione economica/Relazioni economiche/Sostenibilità e condotta aziendale responsabile/ Responsabilità sociale d'impresa Strumenti di attuazione per le imprese	
Portale PMI per piccole e medie imprese - https://www.kmu.admin.ch. Nuova legge sulla protezione dei dati (nLPD)	
Associazione svizzera per la standardizzazione (SNV)	
SA8000® Resource Center	
Foundation FSSC - The FSSC 24000 Scheme	
Il contributo delle imprese per un Ticino sostenibile. Rapporto di sostenibilità semplificato	
Repubblica e Cantone Ticino - Responsabilità sociale delle imprese	
SQS: una comunità sostenibile	

Responsabilità Sociale di Impresa (CSR) e certificazioni volontarie

Linea guida di orientamento

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)
Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen
Svizzera
www.sqs.ch

Divisione dell'economia del Dipartimento delle finanze e dell'economia della Repubblica e Cantone Ticino
Viale Stefano Franscini 17, 6500 Bellinzona
Svizzera
www.ti.ch/economia