



Italia

Scegli la certezza.
Aggiungi valore.

Responsabilità Sociale

un valore per l'azienda moderna.

TÜV Italia - Gruppo TÜV SÜD

TÜV®





TÜV Italia e il gruppo TÜV SÜD

L'obiettivo di un "responsabile" rapporto persona/lavoro fa parte del DNA del nostro ente e della nostra casa madre TÜV SÜD, già partendo dal nome. L'acronimo TÜV, infatti, può tradursi in "Associazione tecnica di sorveglianza" finalizzata alla sicurezza della collettività, ad un corretto rapporto persona/lavoro ed alla salvaguardia dell'ambiente. Questi sono i valori cardini di TÜV SÜD nei suoi oltre 140 anni di attività.

Fondato in Germania nel 1866 è oggi uno dei maggiori enti indipendenti di certificazione, test e ispezione a livello mondiale, con alle spalle una grande tradizione ed un patrimonio di conoscenza nei vari ambiti di competenza tali da essere un concreto punto di riferimento tecnico per le aziende che operano nei vari settori della produzione e dei servizi.

TÜV Italia, filiale italiana del gruppo, opera nel nostro paese dal 1987 e oggi conta su nove uffici sul territorio nazionale per un totale di quasi 200 dipendenti, a cui si affiancano oltre 300 collaboratori.

Negli anni abbiamo creato e capitalizzato sinergie interne e di gruppo, e ci siamo imposti sul mercato come un ente pluriservizio, capace di anticipare le tendenze del mercato e di offrire alle aziende un servizio ad alto valore aggiunto, fornendo loro le opportunità per affrontare con successo le sfide del mercato.

Gli strumenti che utilizziamo sono, oltre al livello tecnico del servizio, l'obiettività, l'indipendenza, la professionalità e l'esperienza del nostro personale, capace di essere partner delle aziende nel verificare l'adeguamento a quegli standard che garantiscono nel tempo una costanza di efficienza, affidabilità e sicurezza.





La Responsabilità Sociale d'Impresa: uno strumento strategico di medio e lungo periodo

Per Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), o Corporate Social Responsibility (CSR), s'intende "l'integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali e ambientali nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate" (Libro Verde della Commissione Europea, Luglio 2001).

Le organizzazioni, attraverso le loro attività, stabiliscono una molteplicità di relazioni che direttamente o indirettamente impattano sul loro sviluppo, oltre a poterne pregiudicare la sopravvivenza nel tempo.

Le pressioni sociali hanno spinto le organizzazioni a modificare le strategie competitive, richiedendo loro di tener conto anche di chi non ha potere diretto su processi e profitti, ma ne subisce le conseguenze e può, nel tempo, influenzare le decisioni di mercato. Questo ha portato come conseguenza il passaggio da una visione classica di shareholder (azionisti) a quella più ampia di stakeholder, che possono essere definiti come "l'insieme dei soggetti che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività".

La gestione strategica delle imprese richiede quindi una visione allargata, che tenga conto anche degli asset intangibili come il capitale umano, sociale, organizzativo, relazionale e questo comporta che le organizzazioni siano consapevoli delle proprie azioni, ne siano responsabili e ne rendano conto. Questi concetti possono essere ricondotti al ciclo di Deming, che si fonda sui principi di Plan - Do - Check - Act (pianifico - agisco - controllo - re-agisco) e che si integra perfettamente con la complessità delle relazioni che le imprese devono gestire e monitorare.





Il controllo, da attuarsi attraverso verifiche e certificazioni, è fondamentale per rassicurare gli stakeholder, oltre che per avere informazioni circa la strategia aziendale di lungo periodo.

Numerosi sono gli strumenti di controllo e verifica, ciascuno con proprie caratteristiche ed obiettivi; alcuni si focalizzano maggiormente sulla creazione di un sistema di gestione interno all'azienda come:

- SA 8000
- BSCI
- AA 1000

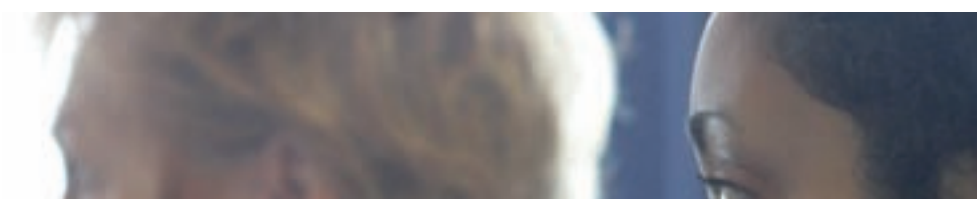
altri sul controllo e il miglioramento del rapporto dell'azienda con la collettività e con la catena di fornitura come:

- COC (Codici di Condotta)
- AA 1000
- catena di fornitura (BSCI, WRAP, SA 8000)

altri ancora si concentrano sugli aspetti di rendicontazione e di coinvolgimento delle parti interessate:

- AA 1000
- Bilancio Sociale

Tutti hanno comunque un obiettivo comune, quello di fornire maggiore trasparenza nei confronti dei propri stakeholder: questo è il principio guida.





Sistema di Gestione SA 8000: uno standard di certificazione per la Responsabilità Sociale d'Impresa

Lo standard SA 8000 e i requisiti



SA 8000 è il primo standard riconosciuto a livello internazionale per la verifica dei Sistemi di Responsabilità Sociale, organizzato secondo lo schema tipico delle norme: struttura, verificabilità esterna, confrontabilità. Proprio per queste sue caratteristiche, seppure in un panorama in continua evoluzione, SA 8000 si è posto come pietra miliare tra i diversi schemi certificativi sviluppatasi fin dai primi anni '90 per questo ambito.

SA 8000 prende spunto da complessi riferimenti, quali le convenzioni ILO, le dichiarazioni ONU sui diritti umani, dei bambini, dei lavoratori, contro ogni forma di discriminazione sociale, razziale, e di genere.

I nove punti dello standard si focalizzano su aspetti quali:

- il lavoro infantile;
- il lavoro obbligato;
- la salute e la sicurezza;
- la libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- la discriminazione;
- le procedure disciplinari;
- l'orario di lavoro;
- la retribuzione;
- il sistema di gestione.

L'azienda è tenuta ad affrontare questi temi e a prevedere delle azioni di recupero nell'ottica della gestione integrata e del miglioramento continuo della propria organizzazione, così come della comunità di riferimento.

SA 8000 è uno standard per la creazione di un sistema di gestione aziendale ed è certificabile da una parte terza come TÜV Italia, che rilascia questa certificazione tramite l'accreditamento globale presso il SAAS (Social Accountability Accreditation Services) della casa madre TÜV SÜD.





La catena di fornitura: anello debole o punto di forza?

Migliorare la reputazione aziendale attraverso la verifica della propria catena di fornitura: in una economia senza confini, i contatti si fanno molteplici e più complesse le problematiche da gestire a livello organizzativo.

I mezzi d'informazione consentono alle organizzazioni di aumentare la loro visibilità esterna, focalizzando l'attenzione sull'importanza del fattore umano nei processi di realizzazione di beni/servizi di consumo. Le organizzazioni devono quindi affrontare un consumatore che non può più essere trattato come "oggetto passivo", ma soggetto critico, informato e selettivo, pronto a definirsi "socialmente responsabile".

Per soddisfare questa nuova esigenza anche le organizzazioni sono chiamate a rendersi trasparenti e responsabili agli occhi dei propri clienti, esterni ed interni.

Esse devono saper dimostrare e convincere in merito alla qualità del loro prodotto/servizio, così come della capacità di promuovere un miglioramento delle condizioni socio - economiche del contesto di riferimento, attraverso la creazione di beni che vanno oltre gli interessi individuali.

In questo modo, il prodotto/servizio acquista un valore intrinseco fondamentale, dato dalla componente umana che sta alla base della sua produzione.

La gestione della catena di fornitura (Supply Chain Management - SCM) è una delle componenti più strategiche per l'impresa, e il gruppo TÜV SÜD a cui apparteniamo è in grado di fornire sia soluzioni standard sia soluzioni basate sulle esigenze specifiche del committente.





BSCI: un codice di condotta condiviso e standardizzato

Il codice BSCI e i requisiti



Per il miglioramento della conformità sociale nella catena di fornitura, il BSCI (Business Social Compliance Initiative) è la più estesa piattaforma guidata per le aziende.

Le maggiori organizzazioni e associazioni retail europee hanno sviluppato un sistema standardizzato dei requisiti e delle procedure per il monitoraggio della catena di fornitura e hanno creato un unico codice di condotta applicabile a tutti i fornitori, a prescindere dai beni prodotti.

Il codice di condotta BSCI si fonda sul rispetto della legislazione internazionale, sulle convenzioni ILO, sulle dichiarazioni ONU sui diritti umani, dei bambini, dei lavoratori e contro ogni forma di discriminazione sociale, razziale e di sesso, oltre che sul rispetto delle regole e leggi nazionali.

Il BSCI, attraverso l'impegno dei propri membri e il sistema di controllo presso i fornitori, ha l'obiettivo di migliorare la performance sociale delle aziende fornitrici rifacendosi alle "Best Practices" sviluppate dall'SA 8000, o da sistemi equivalenti, che migliorano le condizioni del lavoro nelle aziende a livello internazionale.

Possono diventare membri BSCI tutti i retailer, importatori e produttori.

Esiste una forte integrazione tra sistema di gestione SA 8000 e BSCI: entrambi attuano un mutuo riconoscimento dei sistemi implementati. Se infatti un fornitore risultasse certificato SA 8000, le misure di verifica potrebbero essere sospese in quanto il BSCI riconosce come unica certificazione accettabile la SA 8000.

TÜV Italia può svolgere queste verifiche grazie all'accreditamento globale della casa madre TÜV SÜD presso il BSCI.





WRAP: un codice di condotta per il mercato americano

Il codice WRAP e i requisiti



Il WRAP (Worldwide Responsible Apparel Production) nasce dall'esigenza dei produttori di rispondere alle pressioni degli stakeholder in merito alle problematiche connesse alle condizioni lavorative all'interno delle fabbriche di giocattoli, articoli sportivi e al sistema di monitoraggio utilizzato per assicurare il mercato.

Lo scopo del programma di certificazione è quello di monitorare e certificare l'aderenza allo standard WRAP in modo indipendente, con l'obiettivo di assicurare che le aziende e i loro prodotti vengano realizzati in condizioni umane ed eticamente responsabili, nel rispetto della legge e dei requisiti internazionali.

I requisiti dello standard sono:

- aderenza alla legislazione e alle regole dell'industria in tutti i siti produttivi;
- lavoro forzato;
- lavoro minorile;
- abuso razziale;
- remunerazione e benefit;
- orario di lavoro;
- discriminazione;
- salute e sicurezza;
- libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- ambiente;
- responsabilità civile;
- sicurezza (intesa come security): procedure per evitare introduzioni di prodotti illegali nei trasporti dei beni nel mondo e nei paesi fornitori

La procedura di certificazione è definita nello standard WRAP e i controlli in campo devono essere effettuati da organismi accreditati WRAP come TÜV Italia, che rilascia questa certificazione grazie all'accREDITAMENTO globale della casa madre TÜV SÜD.





COC: un Codice di Condotta “ad hoc”

Il codice COC e i requisiti

Il COC (Code of Conduct) o Codice di Condotta, sintetizza una più vasta popolazione di strumenti di governance molto simili tra loro, conosciuti come codice di condotta, di comportamento, deontologico, etico, disciplinare, ed altri ancora.

Le aziende che applicano questi codici di condotta hanno un obiettivo comune: esplicitare in maniera formale i propri valori e i comportamenti attesi dalle parti interessate, sia nei confronti delle organizzazioni stesse, che verso le comunità di riferimento.

Esiste una grande difformità nei codici di condotta e nelle tecniche di verifica e valutazione degli stessi. Negli ultimi anni gli operatori del settore si sono impegnati a migliorare gli obiettivi di trasparenza e veridicità dei risultati di verifica e di monitoraggio.

Gli stakeholder a cui i codici etici possono essere rivolti coinvolgono:

- lavoratori dipendenti;
- free lance;
- catena di distribuzione;
- collaboratori;
- catena di fornitura;
- strutture in franchising.

Le fasi di implementazione di un COC comprendono:

- costruzione del COC;
- implementazione;
- rendicontazione dei risultati.
- coinvolgimento;
- controllo;

Il Codice di Condotta è uno strumento verificabile da parte terza; ogni disciplinare deve essere analizzato e la metodologia creata e condivisa con l'organizzazione richiedente.

Gli strumenti di verifica utilizzabili possono essere controlli a sorpresa, “mystery”, concordati e richiesti dal committente.

TÜV Italia, attraverso la sua esperienza e quella del gruppo TÜV SÜD di cui fa parte, è in grado di supportare le organizzazioni con diversi strumenti nelle diverse fasi di verifica. Gli accreditamenti globali e la presenza in oltre 130 paesi di risorse qualificate in materia, permettono di avere maggiore garanzia delle verifiche effettuate e di instaurare relazioni privilegiate con i paesi fornitori e produttori, così da coprire tutta la catena del valore.





Rendicontazione e bilanci

Lo standard AA 1000: uno strumento di accounting e reporting

Lo standard AA 1000 nasce nel 1999 con l'obiettivo di assicurare credibilità e autorevolezza nel sistema di accounting e reporting (es. Bilancio Sociale) attraverso la redazione dei rapporti secondo modelli condivisi a livello internazionale.

L'esigenza di uniformare gli approcci e la credibilità alla rendicontazione sociale, rendendo confrontabili le informazioni, ha spinto l'International Council of the Institute of Social and Ethical AccountAbility (ISEA), organismo formato da imprese, ONG, università e società di consulenza, ad elaborare questo standard di processo di adozione volontaria.

Esso è stato strutturato in accordo con le linee guida della Global Reporting Initiative (GRI) e si integra perfettamente con altri standard quali:

- SA 8000, per le condizioni nei luoghi di lavoro e la tutela dei diritti dei lavoratori;
- GRI, per i processi relativi a questioni economiche ed ambientali;
- ISO 14001, per molti processi focalizzati sulle questioni ambientali.





Il modello AA 1000 Series (AA 1000 S), pubblicato nel 2003, si pone l'obiettivo di migliorare la performance e il bilancio di un'organizzazione attraverso un processo sistematico di coinvolgimento degli stakeholders e di integrazione di tali processi nelle normali attività quotidiane.

Il modello è verificabile attraverso un audit, che copre tutti i processi di valutazione, svolto da un organismo esterno ed indipendente come TÜV Italia che, sotto la propria responsabilità, fornisce garanzie rispetto alla qualità del processo e del report.

Gli audit possono essere interni o esterni ed hanno finalità diverse.

Essi vengono condotti seguendo le linee guida del social - audit a garanzia del rispetto dei principi di integrità, obiettività ed indipendenza, competenza e comportamento professionale, riservatezza, adeguata attenzione agli stakeholders. Si basano su verifiche svolte durante l'implementazione delle diverse fasi del processo e si concludono con la creazione di una relazione finale. La stessa metodologia è applicabile alla verifica sui bilanci sociali, prendendo a riferimento le linee guida per la loro realizzazione.



Schede Tecniche

- SA 8000
- BSCI
- WRAP
- Codici di Condotta
- AA 1000

SA 8000

■ Procedura per la certificazione

Le principali fasi dell' iter di certificazione comprendono, oltre la definizione del contratto:

- **Pre-audit (su richiesta):** verifica preliminare per analizzare le eventuali lacune e per valutare la conformità del cliente ai requisiti della norma.
- **Verifica di I° stadio:** verifica dei requisiti normativi e legislativi applicabili, dei rapporti con gli stakeholders, mirata a verificare lo stato di implementazione del sistema.
- **Verifica di II° stadio:** verifica per il raggiungimento della certificazione attraverso il controllo dell'implementazione del sistema di gestione, l'analisi dei documenti, osservazioni sul campo, interviste al personale, il cui esito positivo conduce all'emissione del certificato.

L'esito positivo della verifica di II° stadio porta all'emissione del certificato.

■ Validità della certificazione

Triennale, con visite periodiche di sorveglianza per controllare la stabilità e i progressi del sistema nel corso dei tre anni di validità del certificato. Al termine del triennio è possibile rinnovare la certificazione secondo l'iter precedentemente descritto.

■ Vantaggi competitivi

In passato, al concetto di azienda venivano tendenzialmente associati aspetti negativi relativamente al rispetto del diritto dei lavoratori e attenzione all'ambiente, mentre oggi va affermandosi il concetto di "Azienda Responsabile", che mette in evidenza l'esistenza di una sostenibilità che passa attraverso il lavoro, che deve essere controllato e monitorato per evitare il possibile sfruttamento delle risorse, sia umane che materiali.

Le aziende che investono in Responsabilità Sociale lo fanno sapendo che potranno ricavarne vantaggi in termini di:

- miglioramento dell'immagine aziendale dovuto alla forte presenza dell'organizzazione sul territorio, con conseguente responsabilità nei confronti dell'ambiente sociale e dell'economia locale;
- aumento del valore intrinseco dei beni/servizi prodotti;
- maggiore fidelizzazione dei clienti acquisiti;
- abbassamento del rischio di scandali, con ricadute positive sull'immagine aziendale;
- incremento della soddisfazione, partecipazione e lealtà dei propri clienti interni (dipendenti, collaboratori, fornitori).

■ Integrazioni possibili

Sistemi di gestione per la Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001), Sicurezza dei Lavoratori (OHSAS 18001), BSCI (verifiche su catena di fornitura), COC (verifiche di seconda parte su disciplinare), AA 1000 (verifica di processo per coinvolgimento stakeholder, rendicontazione sociale).

■ Procedura per la verifica

La procedura si basa sui principi stabiliti nel codice di condotta BSCI, che contiene tutti i requisiti sociali e ambientali rilevanti. I controlli in campo devono essere effettuati da auditor accreditati SA 8000 e da organismi accreditati come il gruppo TÜV SÜD, di cui TÜV Italia fa parte.

L'azienda membro BSCI, e le aziende fornitrici, devono intraprendere un percorso comune di miglioramento.

- ▶ **Membership:** l'azienda committente richiede lo status di membro ordinario e si impegna a sostenere il BSCI e i suoi obiettivi, integrare i propri fornitori nel programma di Responsabilità Sociale e controllarli (minimo impegno richiesto ai membri: controllare i 2/3 dei propri fornitori o i 2/3 del volume di acquisto di prodotti tessili nei paesi a rischio).
- ▶ **Condivisione del codice di condotta BSCI:** riconoscimento e applicazione del codice di condotta BSCI come parte fondamentale dei contratti tra membri del BSCI e i fornitori. Il membro BSCI può provvedere ad una informazione capillare ai propri fornitori.
- ▶ **Autovalutazione:** il fornitore fornisce al membro BSCI informazioni iniziali sulla catena di fornitura. Tali informazioni, insieme con la condotta del fornitore, definiscono la priorità e l'urgenza di ulteriori misure di verifica.
- ▶ **Audit:** vengono richiesti dalle aziende aderenti al BSCI o dai fornitori stessi.
L'audit si compone di tre parti:
 - a) Dati Master;
 - b) requisiti sociali BSCI;
 - c) migliori prassi per l'industria.
- ▶ **Azioni correttive:** se durante un audit vengono riscontrate delle carenze, l'organismo di verifica e il soggetto sottoposto ad audit devono concordare e annotare gli interventi correttivi. Le azioni correttive derivanti dall'inosservanza dei punti contenuti nella parte b) del questionario di audit sono obbligatorie. L'attuazione delle misure correttive con riferimento ai punti contenuti nella parte c) è invece facoltativa per i fornitori, ma raccomandata per chi ha le potenzialità per conseguire la certificazione SA 8000 o una equivalente.
- ▶ **Correzioni e miglioramenti:** sono effettuati dai fornitori stessi, sostenuti dai membri del BSCI o dai loro rappresentanti. L'arco di tempo e l'intensità degli interventi correttivi sono a discrezione del membro della BSCI e dipendono, in parte, dalla natura specifica degli interventi richiesti. Il limite massimo di tempo per completare l'intervento correttivo è di 12 mesi.
- ▶ **Ripetizione audit:** ogni tre anni, a partire dall'inizio del primo audit.

■ Validità della verifica

3 anni (a meno di ulteriori azioni richieste dal committente).

■ Vantaggi competitivi

Approccio "win – win" tra le parti coinvolte nel processo:

- offre un approccio comune al commercio europeo;
- fornisce strumenti standardizzati di gestione per tutti i paesi e le aziende coinvolte;
- fornisce ai membri un DataBase per condividere le informazioni ed ottimizzare il coordinamento nel processo di monitoraggio;
- implementazione efficace delle procedure;
- risparmio su costi e tempi, grazie a audit multipli e non standard;
- migliora le relazioni con i fornitori;
- incrementa la produttività e la qualità dei prodotti;
- incrementa il livello di trasparenza verso le parti interessate e i consumatori finali;
- coinvolge gli stakeholder in Europa e nei paesi fornitori.

■ Integrazioni possibili

SA 8000 (mutuo riconoscimento), sistema di gestione e monitoraggio fornitori aziendale, codice di condotta interno.

WRAP

■ Procedura per la verifica

La procedura si basa sui principi stabiliti nello standard WRAP, che contiene tutti i requisiti sociali e ambientali rilevanti. I controlli in campo devono essere effettuati da organismi accreditati WRAP.

- ▶ **Application:** l'azienda invia una richiesta completa e corrisponde la fee richiesta al WRAP.
- ▶ **Self-Assessment:** autovalutazione dell'azienda attraverso gli strumenti WRAP (handbook e procedure). Dopo un minimo di 45 giorni l'azienda può comunicare a WRAP la sua disponibilità a ricevere l'audit.
- ▶ **Monitoraggio:** WRAP autorizza l'organizzazione a contattare un Ente Indipendente e accreditato WRAP, come il gruppo TÜV SÜD di cui TÜV Italia fa parte. L'azienda ha sei mesi di tempo dalla registrazione del pagamento del fee a WRAP per sottoporsi a verifica esterna. L'ente fornisce il proprio report e la raccomandazione per la certificazione a WRAP e all'azienda.
- ▶ **Valutazione:** lo staff WRAP può intraprendere due azioni:
 - a) WRAP notifica all'organizzazione il bisogno di azioni correttive e di intraprendere una verifica addizionale corredata di rapporto. Dopo 45 giorni l'azienda può ripetere la verifica addizionale in campo.
Se le azioni correttive messe in atto non sono implementate in modo soddisfacente entro 6 mesi, l'Organizzazione deve richiedere un rinnovo della sua Application.
 - b) WRAP raccomanda al Comitato di Certificazione per l'emissione del certificato.
- ▶ **Certificazione:** il Comitato di Certificazione analizza le raccomandazioni dello staff WRAP, incluso il rapporto di verifica in campo, mettendo ai voti il rilascio o meno della certificazione. In alcuni casi potrebbe essere richiesta in questa fase una verifica addizionale.

Durante il periodo di validità del certificato tutte le organizzazioni, specialmente quelle che per il tipo di attività risultano più critiche, possono essere sottoposte a verifiche a sorpresa.

Il rinnovo può essere effettuato ogni anno senza limitazioni.

■ Validità della verifica

1 anno.

■ Vantaggi competitivi

Il codice WRAP permette:

- un approccio comune al commercio (soprattutto nel mondo del tessile e dei giocattoli);
- di avere strumenti standardizzati di gestione per tutti i paesi;
- di dividerlo con le maggiori organizzazioni di settore;
- l'adesione da parte di tutte le organizzazioni;
- di essere verificato da parte terza indipendente;
- la trasparenza;
- il coinvolgimento degli stakeholder nel mondo e nei paesi fornitori.

■ Integrazioni possibili

Sistema di gestione e monitoraggio fornitori aziendale, codice di condotta interno.

■ Procedura per la verifica

“Ad hoc” - da valutare con esigenze del committente.

Il Codice di Condotta è uno strumento verificabile da parte terza. Ogni disciplinare deve essere analizzato e la metodologia deve essere creata e condivisa con l'organizzazione richiedente.

Gli strumenti di verifica utilizzabili possono essere controlli a sorpresa, “mystery”, concordati e richiesti dal soggetto.

■ Validità della verifica

“Ad hoc” - da valutare con il committente.

■ Vantaggi competitivi

Sono diversi, sintetizzando permettono:

- di offrire un approccio tarato sulle esigenze particolari dell'organizzazione;
- di aumentare il livello di reputazione dell'organizzazione;
- di essere aperto a tutte le organizzazioni sia private sia pubbliche;
- di essere verificato da parte terza;
- di prevedere diversi strumenti creativi durante le diverse fasi di implementazione.

■ Integrazioni possibili

SA 8000, sistema di gestione e monitoraggio fornitori aziendale.

AA 1000

■ Procedura per la verifica

Lo strumento di verifica utilizzato da TÜV Italia riprende i principi base dello standard, valorizzando gli elementi di verificabilità, rintracciabilità esterna e oggettività. La scala dei principi su cui si basa l' AA 1000 segue un ordine gerarchico:

1. il processo è governato dal principio di accountability;
2. la responsabilità organizzativa è direttamente indirizzata dall'inclusività del processo;
3. l'inclusività è supportata da:
 - a) scopo e natura del processo che a sua volta deve prevedere completezza, materialità, regolarità e tempestività;
 - b) significatività nell'informazione che riunisce garanzie di qualità dell'informazione e accessibilità;
 - c) gestione del processo nel tempo con il suo miglioramento continuo.

Il primo modulo dell' AA 1000 S è rappresentato dall' AA 1000 AS Assurance Standard, che fornisce una base coerente per la verifica esterna di un report e dei sottostanti processi, sistemi e competenze rispetto alle definizioni e ai principi di rendicontazione dell' AA 1000. Le fasi si sviluppano in maniera lineare e costituiscono degli standard di processo:

- ▶ **Planning:** definizione dei valori e obiettivi sociali/etici dell'organizzazione, identificazione degli stakeholder;
- ▶ **Accounting:** definizione dello scopo del processo, raccolta e analisi delle informazioni, identificazione di indicatori e obiettivi, sviluppo di un piano di miglioramento;
- ▶ **Auditing e reporting:** verifica e monitoraggio degli elementi di accounting, realizzazione di una comunicazione (report) scritta/verbale da condividere con gli stakeholder; viene realizzata una:
- ▶ **Embedding:** istituzione di sistemi efficaci (gestione e raccolta delle informazioni, implementazione dei valori, audit interni) con l'obiettivo di rafforzare e integrare i processi;
- ▶ **Stakeholder engagement:** (trasversale alle diverse fasi) creazione di un sistema di coinvolgimento degli stakeholder in tutte le fasi del processo.

L'obiettivo dello standard è quello di migliorare le performance etiche e sociali attraverso relazioni stabili con i gruppi di interesse. Questo è stabilito nelle linee guida dell' AA 1000 che si riferiscono prevalentemente alle modalità di Stakeholder Engagement e che definiscono:

- scopo del loro coinvolgimento;
- metodi di coinvolgimento;
- descrizione tecniche di coinvolgimento e analisi dell'efficacia.

■ Validità della verifica

Non applicabile.

■ Vantaggi competitivi

Interno

- Permette di misurare gli indicatori chiave di performance sociale;
- favorisce il rapporto con il personale dipendente;
- sostiene la governance dell'organizzazione;
- favorisce la formazione e l'identificazione di fornitori di servizi qualificati;

Esterno

- Migliora la gestione della qualità dei rapporti con gli stakeholder e accresce la fiducia degli stakeholder esterni;
- migliora ed aiuta a mantenere buoni i rapporti di partnership;
- aiuta a valutare e gestire meglio i rischi che si possono presentare nelle relazioni esterne (reputazione, marchio);
- soddisfa le sempre più complesse esigenze informative degli investitori.

■ Possibili Integrazioni

Sistemi di gestione aziendale, monitoraggio fornitori, bilanci sociali, coinvolgimento degli stakeholder, azioni più ampie di CSR.



Questo stampato è realizzato con carta certificata
FSC mista ed è stampato da Grafica Bierro,
Via Papa Giovanni XXIII 19, Missaglia (LC)



Direzione - Sede di Milano

Via Carducci 125, pal. 23 - 20099 Sesto S. Giovanni (MI)
Tel: +39 02 2413-01 - Fax: +39 02 2413-0399
E-mail: info@tuv.it

Torino

Via Montalenghe 12 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: +39 0125 6369-12 - Fax: +39 0125 6369-99
E-mail: tuv.torino@tuv.it

Vicenza

Via Cà Balbi 22/F - 36100 Vicenza
Tel: +39 0444 2182-18 - Fax: +39 0444 2182-00
E-mail: tuv.vicenza@tuv.it

Bologna

Via Isonzo 61 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)
Tel: +39 051 2987-411 - Fax: +39 051 2987-499
E-mail: tuv.bologna@tuv.it

Firenze

Viale Ugo Bassi 38 - 50133 Firenze
Tel: +39 055 9065-046 - Fax: +39 055 9065-048
E-mail: tuv.firenze@tuv.it

Roma

Piazza Apollodoro 26 - 00196 Roma
Tel: +39 06 3269-091 - Fax: +39 06 3269-0999
E-mail: tuv.roma@tuv.it

Napoli

Piazza Vanvitelli 5 - 80129 Napoli
Tel: +39 081 3721-068 - Fax: +39 081 3721-075
E-mail: tuv.napoli@tuv.it

Bari

Via Don Guanella 15/G - 70124 Bari
Tel: +39 080 5025-505 - Fax: +39 080 5025-503
E-mail: tuv.bari@tuv.it

Catania

Via Trinacria 34 - 95030 Tremestieri Etneo (CT)
Tel: +39 095 0933-310 - Fax: +39 095 0933-855
E-mail: tuv.catania@tuv.it

Laboratori

Via Montalenghe 12 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: +39 0125 6369-11 - Fax: +39 0125 6369-99
E-mail: tuv.ps-tec@tuv.it

www.tuv.it

