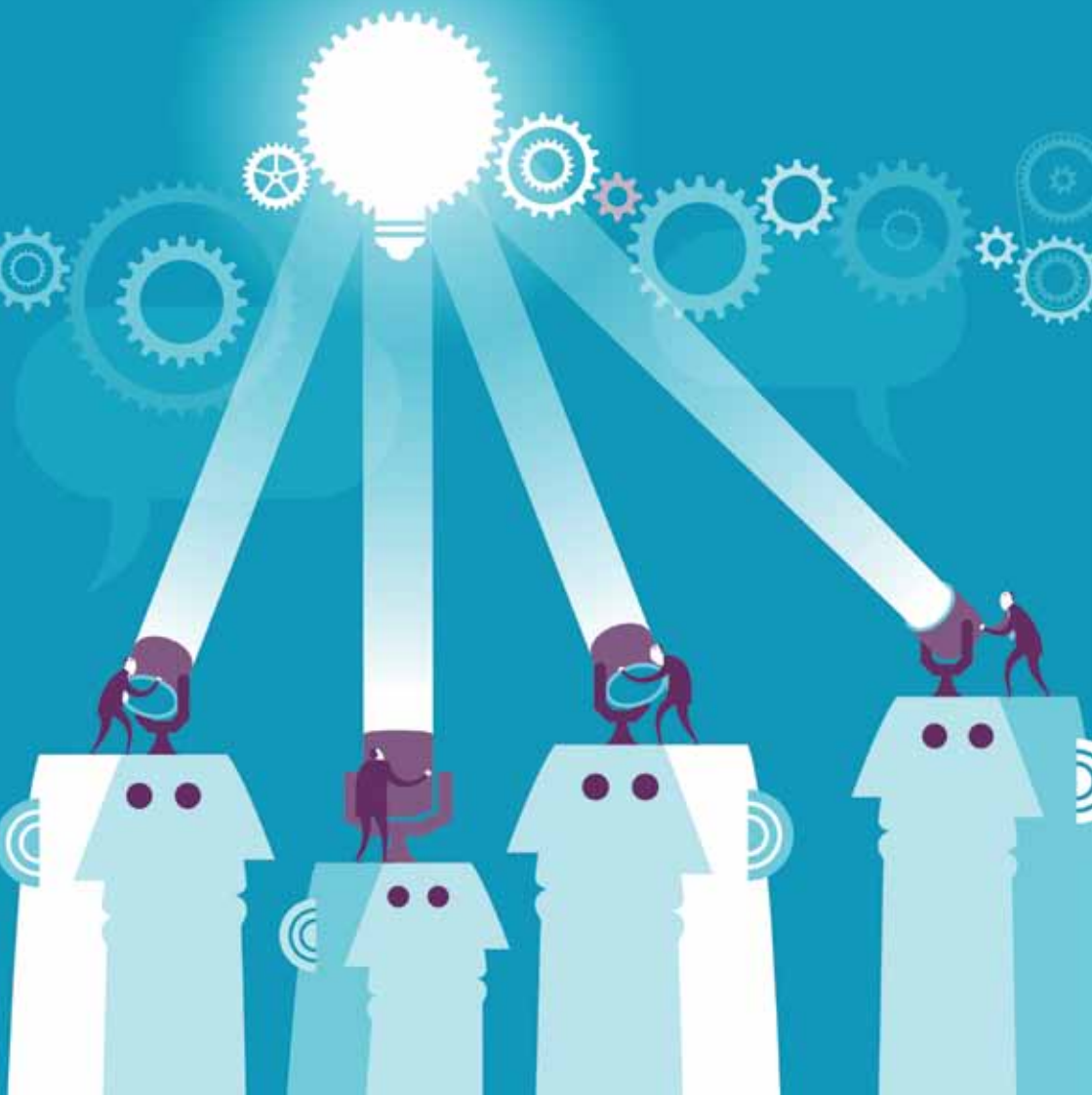




Camera di Commercio  
Rovigo



# LE NOVITÀ INTRODOTTE DALLE NUOVE NORME ISO 9001 ED SA 8000



**Soggetto attuatore**

Legacoop Veneto

Via Ulloa, 5 - 30175 Marghera Venezia

**Progetto cofinanziato da**

Camera di Commercio di Rovigo

Piazza Garibaldi, 6 - 45100 Rovigo

**Curatore**

Dott.ssa Daniela Novelli

Legacoop Veneto – Ufficio per la Responsabilità Sociale, Qualità e  
Autorizzazione e Accreditamento

**Con la collaborazione di**

Isfid Prisma, soc. coop

Via Ulloa, 5 - 30175 - Marghera

**Editore**

GenesiDesign.com

**Grafica**

Maurizio Ercole

Prima edizione ottobre 2014

ISBN 978-88-96049-62-4

# LE NOVITÀ INTRODOTTE DALLE NUOVE NORME **ISO 9001** ED **SA 8000**



Camera di Commercio  
Rovigo



# Indice

P.

## **Prima parte: Le novità previste dalla DIS/ISO 9001:2014**

|    |  |
|----|--|
| 5  | Premessa   |
| 5  | 1. Le origini della revisione  |
| 6  | 2. Il processo di revisione della norma  |
| 7  | 3. La posizione italiana nel processo di revisione   |
| 10 | 4. I principali cambiamenti previsti dal Draft International Standard (ISO /DIS) 9001:2014 |
| 11 | 4.1 Attuazione dell'Annex SL   |
| 11 | 4.2 Diversa strutturazione della norma   |
| 14 | 4.3 Significative modifiche nella terminologia   |
| 14 | 4.4 Maggiore applicabilità ai servizi  |
| 15 | 4.5 Maggiore considerazione del Contesto dell'organizzazione                               |
| 16 | 4.6 Un approccio per processi più incisivo   |
| 17 | 4.7 Maggiore enfasi al Risk based thinking   |
| 19 | 4.8 Specificazione nell'applicabilità del SGQ  |
| 19 | 4.9 Minore enfasi sulla documentazione   |
| 21 | 4.10 Introduzione della conoscenza organizzativa   |
| 22 | 4.11 Più ampia comprensione del concetto di approvvigionamento                             |
| 22 | 5. Panoramica delle novità introdotte sui punti della DIS/ISO 9001                         |
| 24 | 6. Gli audit nella futura ISO 9001:2015  |
| 25 | 7. I passaggi successivi nel panorama ISO  |
| 25 | 7.1 ISO/DRAFT 9000 - Principi di Gestione Qualità e Concetti fondamentali                  |
| 26 | 7.2 Panoramica delle novità introdotte dal CD / ISO 45001                                  |
| 28 | 7.3 Panoramica delle novità introdotte dal DRAFT / ISO 14001                               |

## **Seconda parte: Le novità previste dalla SA 8000:2014**

|    |  |
|----|--|
| 30 | Premessa   |
| 30 | 1. Il processo di revisione della norma  |
| 31 | 2. Le origini della revisione della SA 8000:2014                                       |
| 32 | 3. SA 8000:2014 – Le principali modifiche introdotte                                   |
| 32 | 3.1 Cap. I - Introduzione  |
| 32 | 3.2 Cap. II - Elementi normativi e la loro interpretazione                             |
| 33 | 3.3 Cap. III - Definizioni   |
| 37 | 3.4 Cap. IV - Requisiti della Responsabilità Sociale                                   |
| 37 | 3.4.1 Cap. IV - Par. 1 - Lavoro minorile   |
| 37 | 3.4.2 Cap. IV - Par. 2 - Lavoro forzato o obbligatorio                                 |
| 38 | 3.4.3 Cap. IV - Par. 3 - Salute e sicurezza  |
| 39 | 3.4.4 Cap. IV - Par. 4 - Libertà di associazione e diritto a contrattazione collettiva |
| 39 | 3.4.5 Cap. IV - Par. 5 - Discriminazione   |
| 39 | 3.4.6 Cap. IV - Par. 6 - Pratiche disciplinari   |
| 39 | 3.4.7 Cap. IV - Par. 7 - Orario lavorativo   |
| 39 | 3.4.8 Cap. IV - Par. 8 - Remunerazione   |
| 40 | 3.4.9 Cap. IV - Par. 9 - Sistema di Gestione   |
| 44 | 4. Tempi di l'adeguamento per la certificazione alla SA 8000:2014                      |
| 46 | Bibliografia   |
| 47 | Appunti  |

# PRIMA PARTE

## Le novità previste dalla DIS/ISO 9001:2014

### Premessa

I lavori sulla ISO 9001 tagliano un traguardo fondamentale nel processo di revisione. È stato infatti approvata la versione DIS (Draft International Standard) della norma.

Il documento ha avuto una lunga gestazione e gli elementi di novità sono significativi, il documento presenta una struttura della norma diversa, rispetto alla precedente edizione, con un'articolazione in 10 punti e non più otto.

La nuova norma si ispirerà all'approccio per processi in maniera più evidente che in passato, e sarà ampiamente caratterizzata da un approccio basato sulla gestione del rischio, al quale dovrà fare riferimento il processo decisionale, ai diversi livelli dell'organizzazione.

In termini generali la bozza della norma si distingue rispetto all'edizione passata per il fatto di avere una impostazione meno prescrittiva, sul piano formale, e più di tipo prestazionale; di fatto l'orientamento è quello di essere una solida piattaforma su cui le organizzazioni potranno basare sistemi di gestione effettivamente personalizzati, che tengano realmente conto delle diverse realtà organizzative.

### 1. Le origini della revisione

Il concetto di qualità si è progressivamente evoluto nel tempo, e, a partire dalla qualità attuata nella fase artigianale (vale a dire preindustriale) fino ai giorni nostri si è via via arricchito di elementi di miglioramento. Tale evoluzione è segnata da tappe che possiamo definire dei salti culturali che hanno gradualmente ampliato il concetto di qualità fino a raggiungere quella che può essere considerata la massima espressione della qualità, ovvero la qualità totale integrata.

La tabella di seguito riportata riassume i principali momenti evolutivi che la famiglia di norme ISO 9000 ha vissuto e che rispecchiano dunque i salti culturali sopra accennati.

Nata con intenti "contrattuali", con lo spirito di costituire un elemento di protezione del cliente affinché i requisiti contrattuali fossero rispettati, nel tempo la norma ISO 9001 è divenuta un modello di sistema di gestione per la qualità, da cui partire per intraprendere un percorso di eccellenza che comporta un'estensione del concetto di qualità ed una soddisfazione globale di tutte le parti interessate.

Tab. 1

|             |  |
|-------------|--|
| 1979        | New Work Item Proposal   |
| 1980        | Istituzione dell'ISO TC/176  |
| 1986        | Pubblicazione della ISO 8402 – Terminologia                              |
| 1987        | Pubblicazione ISO 9000 (scelta ed utilizzazione) 9001, 9002, 9003, 9004  |
| 1991        | Pubblicazione del documento "Vision 2000"                                |
| 1994        | Revisione delle ISO 8402, 9001, 9002, 9003, 9004 – 1                     |
| 2000        | Revisione delle ISO 9000 (fondamenti e terminologia), ISO 9001, ISO 9004 |
| 2005        | Revisione della ISO 9000   |
| 2008        | Revisione della ISO 9001   |
| 2009        | Revisione della ISO 9004   |
| 2012        | New work Item Proposal per una revisione della ISO 9001                  |
| <b>2014</b> | <b>Approvazione della ISO/DIS 9001</b>                                   |
| 2015        | Prevista approvazione ISO 9001:2015                                      |

Di regola, le norme ISO vengono riesaminate ogni cinque anni per assicurarne l'aggiornamento al contesto socio economico tecnologico. Successivamente all'entrata in vigore della ISO 9001:2008 - che, obiettivamente, aveva introdotto modifiche solo marginali - nel 2012 è stato completato il riesame formale della ISO 9001, dal quale è emersa la necessità di procedere con una revisione sostanziale della norma.

Le norme ISO sono sviluppate da Comitati Tecnici (Technical Committees: TC) e sottocomitati (Subcommittees: SC). La norma ISO 9001 viene dunque sviluppata dal comitato ISO /TC 176/SC2 – Quality Systems.

Dal momento che nella revisione di una norma si applica il principio del "consenso internazionale", tutti gli organismi membri dell'ISO (oltre 100 organismi di normazione nazionale) hanno nominato esperti per partecipare al gruppo di lavoro impegnato nel processo di elaborazione. Attualmente nel SC2 la norma ISO 9001:2015 viene sviluppata da un specifico gruppo di lavoro WG24.

## 2. Il processo di revisione della norma

Il percorso per l'elaborazione della nuova norma ISO 9001:2015 - analogamente a tutti i processi di modifica delle norme internazionali - prevede i seguenti passaggi:

1. accordo sulla necessità di revisione
2. accordo sul Design Specification (campo di applicazione ed obiettivi)
3. predisposizione del Working Drafts (WD)
4. predisposizione del Committees Draft (CD), emesso a maggio 2013
5. predisposizione del Draft International Standard (DIS), emesso a maggio 2014

6. predisposizione del Final Draft International Standard (FDIS) previsto per i prossimi mesi
7. infine, pubblicazione dell'International Standard (ISO)

Gli esperti hanno considerato vari elementi di input nella definizione del campo di applicazione e degli obiettivi, tra cui:

- esiti di un'ampia indagine via web rivolta agli utilizzatori, dalla quale è emersa la necessità di apportare miglioramenti e/o modifiche al testo della norma
- nuovi concetti ed idee da incorporare nella ISO 9001
- la revisione dei principi di gestione per la qualità
- formali interpretazioni richieste nel corso degli anni

L'intento strategico del campo di applicazione e degli obiettivi (Design Specification) è stato così definito:

- tenere conto dei cambiamenti intervenuti nelle prassi dei sistemi di gestione per la qualità e nelle tecnologie, dopo l'ultima revisione sostanziale (2000) e fornire un solido corpo di requisiti per i prossimi anni
- assicurare che i requisiti della norma riflettano i cambiamenti nel contesto crescentemente complesso, esigente e dinamico in cui l'organizzazione opera
- facilitare, attraverso i requisiti della norma l'efficace implementazione da parte delle organizzazioni ed un'efficace valutazione di conformità.

Tra le principali ragioni del cambiamento c'è, inoltre, da considerare che negli ultimi 25 anni molte altre norme di gestione sono entrate in uso a livello globale. Solo in via esemplificativa si cita la ISO 14001, sui sistemi di gestione ambientale, la SA 8000, relativa ai requisiti della responsabilità sociale, la OHSAS relativa ai requisiti di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Sono quindi le organizzazioni stesse che applicano più norme attinenti ai sistemi di gestione che richiedono sempre più un format comune ed un linguaggio allineato fra tali norme. L'obiettivo è stato dunque quello di permettere la possibilità di integrare i diversi sistemi partendo da una modalità comune di approccio basato sul metodo PDCA (Plan, Do, Check, Action). Ultimo, ma non meno importante intento strategico che ha influenzato i lavori di revisione della norma, è stato quello di accrescere la fiducia delle organizzazioni nei sistemi di gestione per la qualità basati sulla norma ISO 9001.

### 3. La posizione italiana nel processo di revisione

L'Italia ha una significativa esperienza nell'applicazione della ISO 9001: è infatti il secondo Paese con il maggior numero di certificati emessi, dopo la Cina. Inoltre, il sistema economico italiano è caratterizzato da un enorme numero di microimprese e PMI che inevitabilmente incontrano difficoltà nell'ulteriore sviluppo dell'uso efficace e consapevole della norma, date le minori possibilità di investire nell'applicazione dei sistemi di gestione per la qualità rispetto alle organizzazioni

di maggiore dimensione. Ciò si è particolarmente evidenziato negli ultimi anni a causa della sfavorevole congiuntura economica.

È, quindi, importante che la nuova edizione della norma sia di più ampia applicazione e più facile da applicare per le PMI e che la sua efficacia venga rinforzata, in modo da fare aumentare il numero di queste imprese che effettivamente possono ottenere vantaggi dall'applicazione della norma.

Nel 2009, in concomitanza con l'avvio, in ambito ISO, dei lavori del Task Group "Future Revision" i componenti della delegazione italiana hanno presentato al GL 18 dell'UNI una ipotesi di proposta di revisione della ISO 9001, come base di discussione per l'elaborazione di una posizione nazionale che guidasse le successive determinazioni dell'UNI in merito al processo di revisione, e che, in particolare, fornisse un quadro di riferimento per le espressioni di voto richieste con l'avanzare della elaborazione della norma.

In generale, sulla base dell'esperienza italiana degli ultimi dieci anni, la revisione della ISO 9001 avrebbe dovuto tenere presente:

- a) i nuovi bisogni (comprese le nuove aspettative dei clienti) scaturiti dai cambiamenti del sistema socioeconomico avvenuti nell'ultimo decennio e che influiranno su di esso in futuro,
- b) la necessità di apportare dei miglioramenti, considerando che l'applicazione della norma e i suoi risultati non sono sempre stati all'altezza delle aspettative.

8

Per quanto riguarda il punto a) è necessario che la nuova norma possa riflettere la complessità degli scenari nei quali operano le organizzazioni, e nei quali si troveranno ad operare in futuro, in particolare:

1. il SGQ dovrebbe considerare l'intero sistema di esigenze ed aspettative (relativamente all'ambiente, alla sicurezza, alla responsabilità sociale, alla gestione dell'energia, alla privacy) che proviene dallo specifico contesto in cui opera l'organizzazione ed è riferito alle varie parti interessate. A tal fine, il modello del sistema di gestione dovrebbe essere più flessibile per interagire con altri modelli e tecniche gestionali utilizzati dalle organizzazioni nella loro attività. Considerando che tutti i sistemi di gestione - indipendentemente dalle specifiche applicative - hanno lo scopo comune di eliminare o ridurre i rischi dovuti alla variabilità e complessità del contesto, la nuova edizione della norma dovrà chiaramente contenere elementi di gestione del rischio;
2. i clienti sono sempre più orientati verso la "gratificazione" delle organizzazioni più sensibili nella gestione di problematiche di interesse collettivo, privilegiando l'acquisto dei loro prodotti. Ad esempio, sempre più consumatori al momento della scelta tra due prodotti che hanno le stesse caratteristiche e prestazioni preferiscono scegliere quello realizzato con un approccio socialmente responsabile. In altre parole, questa tipologia di approccio è sempre più presente tra le aspettative dei clienti e contribuisce in modo crescente a determinarne le scelte di acquisto. La soddisfazione del cliente, quindi, è collegata a quella di altri stakeholder (la comunità, i dipendenti dell'impresa).



Per quanto riguarda il punto b), è necessario considerare che - sebbene la ISO 9001 sia la norma tecnica volontaria di maggiore successo nel mondo - tuttavia non ha del tutto soddisfatto le aspettative delle organizzazioni e dei loro clienti, spesso a causa della sua cattiva applicazione e dell'incoerenza con i principi della gestione per la qualità.

In base al parere dell'UNI, ciò è dovuto principalmente a:

1. la focalizzazione della norma sugli scopi certificativi e - conseguentemente - l'assegnazione della priorità alla "conformità documentale" (il sistema di gestione è spesso visto - anche dal management stesso - come un mero adempimento burocratico e la gestione formale della qualità è spesso separata e distinta dalle strategie e dagli obiettivi aziendali),
2. la scarsa conoscenza e il ridotto coinvolgimento diretto dei clienti nel SGQ (ciò significa inadeguata comunicazione con i clienti circa gli effettivi benefici dell'applicazione del SGQ e poca o nulla considerazione del ruolo del cliente nelle attività di valutazione e audit del SGQ),
3. la scarsa conoscenza e/o applicazione - da parte del management e degli altri soggetti coinvolti - degli strumenti e dei metodi strutturati per la questione della qualità.

In conseguenza di ciò, in Italia si è verificata una notevole perdita di interesse verso la norma da parte:

- delle organizzazioni stesse che applicano la norma, che - spesso - non trovano una correlazione significativa tra l'applicazione (e certificazione) di un SGQ ISO 9001 e i risultati aziendali;
- dei clienti, che non vedono una relazione diretta tra l'applicazione (e certificazione) di un SGQ ISO 9001 e la soddisfazione delle proprie esigenze;
- del contesto nel quale opera l'organizzazione, con il progressivo peggioramento della reputazione della norma (cioè dell'opinione che sia uno strumento "a scarso valore aggiunto") dentro e fuori l'organizzazione stessa.

Come conseguenza di quanto sintetizzato, l'UNI ha ritenuto che la futura revisione avrebbe dovuto rivolgersi alle seguenti prospettive ed esigenze:

- una maggiore apertura verso gli altri standard di sistemi di gestione
- una maggiore fiducia nella famiglia ISO 9000 sia da parte del cliente che da quello dell'organizzazione.

La prima di tali prospettive andrebbe perseguita attraverso la focalizzazione, come input del SGQ sulle aspettative delle altre parti interessate, oltre che del cliente.

La seconda prospettiva dovrebbe essere perseguita attraverso:

- un più ampio coinvolgimento del cliente
- uno standard più concreto, che tra l'altro ponga maggiormente in risalto i risultati economici come output atteso dall'applicazione del SGQ (infatti nessuno investirà seriamente sul SGQ senza la prospettiva di un tangibile ritorno dell'investimento sulla qualità)

- un approccio più scientifico alla gestione per la qualità, attraverso una migliore conoscenza ed un uso appropriato degli strumenti del SGQ

Si è ritenuto che l'assimilazione, nel concetto di *qualità* e dunque del modello che dovrebbe disciplinare la gestione per la qualità, dei requisiti "etici" potesse comportare importanti e positive conseguenze, tra cui:

1. la riaffermazione della centralità della ISO 9001, come standard originario, fondamentale rispetto a tutti gli altri modelli, creati successivamente, sulla sua base concettuale
2. la definizione di una più immediata e logica relazione di continuità tra la ISO 9001 e la ISO 9004, rappresentando le due norme come ispirate alle due prospettive, collaboranti, della gestione responsabile:
  - a. la prospettiva del cliente (ISO 9001)
  - b. la prospettiva (anche) delle altre pertinenti parti interessate (ISO 9004)
3. il riconoscimento dell'estensione delle caratteristiche del prodotto, per includervi i valori etici e di sostenibilità intrinseci nello stesso prodotto, come esito della sua storia realizzativa.

A partire da tali riflessioni, è stata espressa dall'Italia una politica nazionale, riassunta, nell'ultima sua revisione, nel documento ISO-T176-SC24-N0075 (utilizzato come uno fra gli input per l'attività del WG24) che, nel delineare una proposta complessiva di quale dovrebbe essere la nuova norma, ha espressamente costituito, nel settembre 2013, il parametro di riferimento per l'espressione di voto sull'ISO/CD (Committee Draft, precedente al DIS/ISO 9001).

Il risultato della votazione su ISO/CD 9001 è stato di 51 voti favorevoli, 11 contrari (tra cui l'Italia) e 3 astenuti.

Le obiezioni dell'Italia sono state prese in considerazione. I diversi punti di divergenza sono stati risolti con:

- modifiche nei requisiti ISO/DIS 9001
- introduzione di chiarimenti nell'introduzione e negli allegati dell'ISO /DIS 9001 nei termini, nei concetti e nei principi della qualità
- decisione di affiancare ad ISO 9001 una linea guida per l'applicazione che sarà codificata come ISO 9002: uno strumento di grande utilità operativa.

A seguito di queste decisioni, la delegazione italiana ha votato favorevolmente il successivo ISO /DIS 9001.

#### 4. I principali cambiamenti previsti dal Draft International Standard (ISO /DIS) 9001:2014

Le principali novità prevista nella futura ISO 9001:2015, sono così riassumibili:

1. Applicazione dell'Annex SL, che diventa l'ossatura di riferimento per tutte le norme ISO sui sistemi di gestione

2. Diversa strutturazione della norma
3. Significative modifiche nella terminologia
4. Maggiore applicabilità ai servizi
5. Maggiore considerazione del contesto dell'organizzazione
6. Un approccio per processi più incisivo
7. Maggior enfasi sulla gestione del rischio, attraverso l'introduzione del Risk based thinking
8. Specificazione dell'applicabilità di un SGQ
9. Minore enfasi sulla documentazione
10. Introduzione della Conoscenza organizzativa
11. Più ampia comprensione del concetto di approvvigionamento

Di seguito, per ciascun punto, vengono riportate le novità e/o modifiche introdotte.

## 4.1 Attuazione dell'Annex SL

Le direttive ISO/IEC - parte 1, Supplemento ISO consolidato, 2013, Annesso SL, Appendice 2 -, definiscono la struttura di alto livello, (attraverso l'adozione di un identico testo base, di termini comuni e di comuni definizioni), destinata a formare, quando possibile, il nucleo delle future norme di sistemi di gestione, compresa la ISO 9001.

Tutti i MSS (Management System Standard) sia di tipo A (le norme) che di tipo B (le Linee Guida) devono usare una struttura coerente - testo e terminologia comuni - in modo da essere facili da utilizzare e reciprocamente compatibili, al fine di facilitare un'integrazione dei sistemi.

In sostanza devono essere seguiti la guida e la struttura fornite dall'appendice 2 all'Annex SL.

Già oggi sono integrabili i sistemi che partono dal metodo PDCA, vale a dire da una pianificazione finalizzata al miglioramento: non sono infatti poche le esperienze di sistemi integrati qualità e sicurezza, qualità e gestione ambientale.

Così come nell'ambito della norma ISO 14000 è prevista una iniziale analisi ambientale e nell'ambito della norma OHSAS la costruzione del sistema è preceduta da una analisi dei rischi, anche la nuova norma ISO 9001, in linea con l'Annex SL, introduce un'analisi dei rischi, ovviamente legato al contesto dell'azienda e dei servizi e beni prodotti.

## 4.2 Diversa strutturazione della norma

Ovviamente, la prima differenza che balza all'occhio ad una primo esame della DIS/ISO 9001 consiste proprio nella struttura della norma, che passa dagli otto punti previsti dalla norma ISO attualmente vigente (ISO 9001:2008), a dieci.

Si riporta nella tab.2 la struttura della norma pubblicata sul DIS/ISO 9001 e probabilmente prevista nella futura ISO 9001:2015.

Tab. 2

| Punto norma | Titolo   |
|-------------|--|
| Punto 1     | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE  |
| Punto 2     | RIFERIMENTI NORMATIVI  |
| Punto 3     | TERMINI E DEFINIZIONI  |
| Punto 4     | <p>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</p> <p>4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto</p> <p>4.2 Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate</p> <p>4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità</p> <p>4.4 Sistema di gestione per la qualità ed i suoi processi</p>   |
| Punto 5     | <p>LEADERSHIP</p> <p>5.1 Leadership ed impegno</p> <p>5.2 Politica per la qualità</p> <p>5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione</p>   |
| Punto 6     | <p>PIANIFICAZIONE PER IL SGQ</p> <p>6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità</p> <p>6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento</p> <p>6.3 Pianificazione dei cambiamenti</p>  |
| Punto 7     | <p>SUPPORTO</p> <p>7.1 Risorse</p> <p>    7.1.1 Generalità</p> <p>    7.1.2 Persone</p> <p>    7.1.3 Infrastruttura</p> <p>    7.1.4 Ambiente per l'esecuzione dei processi</p> <p>    7.1.5 Risorse per la misurazione e monitoraggi</p> <p>    7.1.6 Conoscenza organizzativa</p> <p>7.2 Competenze</p> <p>7.3 Consapevolezza</p> <p>7.4 Comunicazione</p> <p>7.5 Informazione documentata</p> <p>    7.5.1 Generalità</p> <p>    7.5.2 Creazione ed aggiornamento</p> <p>    7.5.3 Controllo delle informazioni documentate</p> |

| Punto norma  | Titolo   |
|--------------|--|
| Punto 8      | <p>ATTIVITA' OPERATIVE</p> <p>8.1 Pianificazione e controllo operativi</p> <p>8.2 Determinazione di requisiti relativi a beni e servizi</p> <p>    8.2.1 Comunicazione con il cliente</p> <p>    8.2.3 Determinazione dei requisiti relativi a prodotto e servizi</p> <p>    8.2.4 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi</p> <p>8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi</p> <p>    8.3.1 Generalità</p> <p>    8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo</p> <p>    8.3.3 Input della progettazione e sviluppo</p> <p>    8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo</p> <p>    8.3.5 Output della progettazione e sviluppo</p> <p>    8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo</p> <p>8.4 Controllo dell'approvvigionamento esterno di beni e servizi</p> <p>    8.4.1 Generalità</p> <p>    8.4.2 Tipo ed estensione del controllo sugli approvvigionamenti esterni</p> <p>    8.4.3 Informazioni per i fornitori esterni</p> <p>8.5 Produzione di beni ed erogazione di servizi</p> <p>    8.5.1 Controllo della produzione di beni e dell'erogazione dei servizi</p> <p>    8.5.2 Identificazione e rintracciabilità</p> <p>    8.5.3 Proprietà appartenente al cliente o a fornitori esterni</p> <p>    8.5.3 Preservazione</p> <p>    8.5.5 Attività successive alla consegna</p> <p>    8.5.6 Controllo delle modifiche</p> <p>8.6 Rilascio di beni e servizi</p> <p>8.7 Controllo degli output di processo, dei prodotti e dei servizi non conformi</p> |
| Punto 9      | <p>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</p> <p>9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento</p> <p>    9.1.1 Generalità</p> <p>    9.1.2 Soddisfazione del cliente</p> <p>    9.1.3 Analisi e valutazione</p> <p>9.2 Audit interno</p> <p>9.3 Riesame della direzione</p>   |
| Punto 10     | <p>MIGLIORAMENTO</p> <p>10.1 Generalità</p> <p>10.2 Non conformità ed azioni correttive</p> <p>10.3 Miglioramento continuo</p>   |
| Annexes      | <p>Annex A – Chiarimenti sulla nuova struttura, terminologia e concetti</p> <p>Annex B - Principi di Gestione per la Qualità</p> <p>Annex C - Il portfolio ISO 10000 delle norme sulla gestione per la qualità</p>   |
| Bibliografia |  |

### 4.3 Significative modifiche nella terminologia

La tabella n.3 di seguito riportata elenca le principali differenze nella terminologia tra la ISO 9001:2008 e la futura ISO DIS 9001:2014

Tab. 3

| ISO 9001:2008                 | ISO DIS 9001:20154  |
|-------------------------------|---|
| Prodotti                      | Prodotti e servizi.<br><i>La norma specifica meglio nel testo che lo standard tratta prodotti e servizi. Si veda a riguardo par. 4.4</i>  |
| Esclusioni                    | <i>Non utilizzato.<br/>Nella norma non si fa più un riferimento esplicito alle "esclusioni". Si veda a riguardo par. 4.8</i>  |
| Documentazioni, registrazioni | Informazione documentata.<br><i>Non è più previsto l'obbligo del Manuale della Qualità e delle procedure documentate. I termini "documento" e "registrazione" sono stati entrambi sostituiti, lungo tutto il testo, con la più generica espressione "informazione documentata". Si veda par. 4.9.</i> |
| Ambiente di lavoro            | Ambiente per l'attività dei processi.<br><i>Questo comporta una minore enfasi sull'ambiente di lavoro inteso come salute e sicurezza</i>  |
| Prodotto approvvigionato      | Prodotti e servizi approvvigionati esternamente.<br><i>Si veda par. 4.11</i>  |
| Fornitore                     | Fornitore esterno   |

### 4.4 Maggiore applicabilità ai servizi

La norma è stata riscritta anche per renderla più generica e più facilmente applicabile alle organizzazioni di servizio. Mentre, infatti, la norma ISO 9001: 2008 utilizza il termine prodotti per includere tutte le categorie di output, la DIS/ISO 9001 usa il termine prodotti e servizi per comprendere le categorie di output (hardware, servizi, software e materiali trasformati).

L'inserimento del termine servizi, infatti, vuole mettere in evidenza le differenze tra i prodotti ed i servizi nell'applicazione di alcuni requisiti. Dal momento che la caratteristica dei servizi è che almeno una parte della loro realizzazione si svolge con il cliente, potrebbe non essere sempre possibile confermare la conformità ai requisiti prima dell'erogazione. Se, quindi, con la norma ISO 9001: 2008 questo veniva dichiarato dall'impresa, con la nuova norma questo evento viene già previsto come possibile.

## 4.5 Maggiore considerazione del Contesto dell'organizzazione

L'Annex SI ha introdotto due nuovi articoli relativi al contesto dell'organizzazione, quali:

- 4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
- 4.2 Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate

Questi due articoli richiedono che l'organizzazione determini le questioni ed i requisiti che possono avere impatto sulla pianificazione del sistema di gestione per la qualità e che possono essere usati come input nello sviluppo del sistema di gestione della qualità.

Con il punto 4.1 la norma invita l'organizzazione a determinare le questioni interne ed esterne, che sono pertinenti alle sue finalità ed alla sua direzione strategica, e che hanno effetto sulla sua abilità ad ottenere i risultati attesi dal proprio SGQ.

Considerare le questioni che emergono dall'ambiente legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico, a livello internazionale, nazionale, regionale o locale può facilitare la comprensione del contesto esterno. Considerare invece le questioni relative ai valori, alla cultura alla conoscenza ed alle prestazioni, può facilitare la comprensione del contesto interno.

Con il punto 4.2 la norma invita l'organizzazione a determinare le parti interessate pertinenti al SGQ ed i relativi requisiti, dato l'impatto od il potenziale impatto che essi possono esercitare sulla capacità dell'organizzazione di fornire prodotti e servizi che soddisfano i requisiti obbligatori applicabili.

In sintesi, l'organizzazione deve comprendere qual è il mondo nel quale si muove, il mercato prima di tutto, ma anche i vincoli, le norme, individuare le parti interessate e le relative esigenze, al fine di riuscire a far "quadrare" il cerchio che risulta dall'incrocio di tali variabili, spesso molto complesse. Lo scopo è dunque quello di individuare ed isolare le criticità e le minacce, cercando di mitigarle ed, al contempo, valutare quali possono essere le opportunità, amplificandole.

Ovviamente questa è un attività che un buon imprenditore fa già, magari in modo inconscio, in modo intuitivo, o, meglio, in modo meno strutturato. La nuova ISO 9001 invita le organizzazioni a monitorare nonché riesaminare tali informazioni.

Tali informazioni dovranno poi essere considerate nel determinare i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la qualità e per stabilirne il campo di applicazione.

## 4.6 Un approccio per processi più incisivo

Se già la ISO 9001 del 2008 promuoveva l'adozione di un approccio per processi nello sviluppare, mettere in atto e migliorare l'efficacia di un sistema di gestione per la qualità, l'attuale proposta di revisione della norma rende ciò più esplicito, introducendo l'articolo 4.4 "Sistema di Gestione per la Qualità ed i suoi processi" che specifica i requisiti ritenuti essenziali per l'adozione di un approccio per processi.

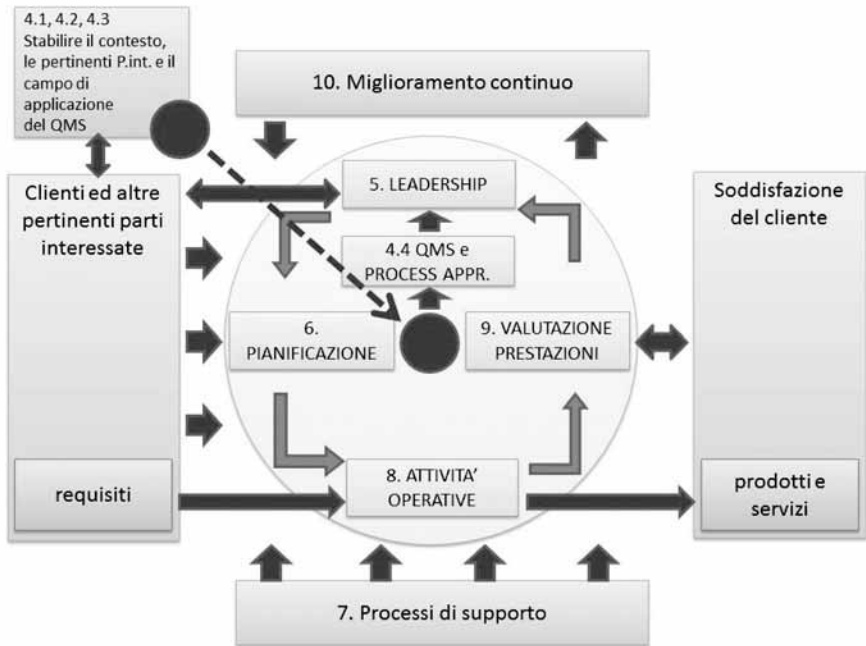
In questo modo la DIS/ISO 9001 prevede in modo più diretto di applicare un approccio per processi quando si pianifica, implementa e sviluppa il proprio SGQ, includendo anche una lista di requisiti che identificano gli elementi essenziali di tale approccio, quali:

- gli input necessari e gli output attesi, per ciascuno di tali processi
- la sequenza e l'interazione di tali processi
- i criteri, metodi, misurazioni e correlati indicatori di prestazioni, necessari al fine di assicurare che l'operatività ed il controllo di tali processi siano entrambi efficaci;
- le risorse e assicurarne la disponibilità;
- l'assegnazione delle responsabilità ed autorità per i processi;
- i rischi e le opportunità secondo il requisito 6.1, e pianificare ed attuare le azioni appropriate per affrontarli
- i metodi per monitorare, misurare per quanto appropriato, e la valutazione dei processi e se, necessario, le modifiche dei processi, per assicurare che continuino a generare gli output attesi; e
- le opportunità per il miglioramento dei processi e del sistema di gestione per la qualità

L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate nella misura necessaria a supportare l'attuazione dei processi e conservare informazioni documentate nella misura necessaria affinché si abbia fiducia che i processi vengano condotti come pianificato.



Di seguito si riporta il possibile modello di SGQ basato sui processi:



## 4.7 Maggiore enfasi al Risk based thinking

Nella nuova norma ISO, il Risk Based Thinking, è sicuramente la novità più impattante.

Il Risk Based Thinking è qualcosa che tutti noi facciamo automaticamente e spesso inconsciamente; in realtà l'effetto dell'incertezza di un determinato risultato e il concetto di risk-based thinking, è sempre stato implicito nella ISO 9001. La versione della ISO 9001:2015 lo rende più esplicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il sistema qualità.

"Risk-based thinking", letteralmente "il pensiero basato sul rischio" significa considerare il rischio - dipendente dal contesto qualitativo dell'organizzazione - nel definire il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il sistema di gestione per la qualità, così come i suoi processi e attività.

Le organizzazioni possono scegliere il livello di adozione dell'approccio Risk Based Thinking. Non tutti i processi del sistema di gestione per la qualità, infatti, hanno lo stesso livello di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema non sono le stesse per tutte le organizzazioni. Per alcune

organizzazioni, per esempio, le conseguenze della fornitura di prodotti o servizi non conformi possono avere un impatto minore per il cliente, per altre le conseguenze possono essere di vasta portata o fatali.

Da quanto riportato nella norma si deduce che:

- il pensiero basato sul rischio è già parte dell'approccio per processi
- il pensiero basato sul rischio costituisce, di fatto, azione preventiva (che infatti non si trova più come punto a se stante nella norma)
- il rischio è spesso considerato solo in senso negativo. Il Pensiero basato sul rischio può invece aiutare ad identificare le opportunità di miglioramento. Questo può essere considerato il lato positivo del rischio.

Nel pianificare un sistema di gestione per la qualità, l'organizzazione deve, quindi, considerare le questioni richiamate al punto 4.1 ed i requisiti richiamati al punto 4.2 e determinare i rischi e le opportunità che devono essere affrontati al fine di:

- assicurare che il sistema di gestione per la qualità possa raggiungere i risultati previsti
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati e
- conseguire il miglioramento

L'organizzazione deve pianificare le azioni per affrontare rischi ed opportunità e le modalità per:

- integrare ed attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità (si veda 4.4)
- valutare l'efficacia di tale azioni.

Le azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità dei beni e dei servizi e sulla soddisfazione del cliente.

Le opzioni per affrontare i rischi possono comprendere: evitare il rischio, assumere il rischio allo scopo di perseguire un'opportunità, eliminare la sorgente di rischio, modificare la probabilità o le conseguenze, condividere il rischio, o mantenere il rischio sulla base di una decisione informata.

In realtà la norma intende un approccio Risk Based Thinking, piuttosto che un vero e proprio Risk Management nel quale si prendono in considerazione rischi in termini di reputazione, continuità del business, rischi ambientali, sulla sicurezza ed altro. Se comunque si volesse adottare questo approccio - comunque non obbligatorio - si può utilizzare la ISO 31000 – Gestione del rischio – Principi e Linee Guida.

Si ricorda ancora che il DIS non prescrive un metodo per la valutazione del rischio. La rilevanza e la struttura che deve avere la valutazione del rischio devono essere proporzionate alle eventuali opportunità o minacce presenti nel contesto esterno ed interno dell'organizzazione, valutata in fasi di analisi iniziale.

## 4.8 Specificazione nell'applicabilità del SGQ

Il DIS/ISO 9001, e quindi, la futura norma non fa più un riferimento esplicito alle "esclusioni". Si prevede che sia ammesso che un'organizzazione possa stabilire l'applicabilità dei requisiti, con le seguenti limitazioni, quali:

- se un requisito può essere applicato nell'ambito del sistema di gestione della qualità, l'organizzazione non può decidere che non sia applicabile;
- la non applicabilità non può essere tale da pregiudicare la conformità di prodotti e servizi o la soddisfazione del cliente.

In ogni caso, l'interpretazione data, pur se non esplicita, è che la non applicabilità sia possibile solamente nell'ambito del punto 8, Attività Operative (alla stregua della precedente ISO 9001:2008, nella quale le esclusioni erano previste solamente per gli aspetti previsti al capitolo 7).

## 4.9 Minore enfasi sulla documentazione

La nuova norma adotta il requisito della "*Informazione Documentata*", previsto dall'Annex SL, senza significative aggiunte o modifiche.

La novità nell'ambito documentale adottata dalla DIS/ISO 9001 è sicuramente "rivoluzionaria", soprattutto per le organizzazioni che hanno un SGQ certificato da molti anni: non sono più presenti requisiti che impongono alle organizzazioni l'adozione del Manuale della Qualità, tanto meno delle procedure documentate. I termini "documento" e "registrazione" sono stati entrambi sostituiti, lungo tutto il testo, con la più generica espressione "informazione documentata". Con tale termine si intende:

*"Informazione che deve essere tenuta sotto controllo e mantenuta da un'organizzazione ed il supporto nel quale essa è contenuta".*

Quindi l'organizzazione è libera di scegliere la forma e l'estensione delle informazioni documentate ritenute necessarie per l'efficacia del suo sistema di gestione. Analizzando le definizioni riportate al punto 3 della DIS/ISO, si nota che con informazione documentata ci si può riferire a:

- il sistema di gestione per la qualità, inclusi i relativi processi
- informazione generata per il funzionamento dell'organizzazione (documentazione)
- evidenza dei risultati conseguiti (registrazione)

Le informazioni documentate obbligatorie in base alla DIS/ISO 9001 sono:

*Punto 4 DIS/ISO:*

*4.3 Il campo di applicazione deve essere disponibile come informazione documentata*

*Punto 5 DIS/ISO:*

*5.2.2 La Politica per la qualità deve: a) essere disponibile come informazione documentata*

*Punto 6 DIS/ISO:*

*6.2.1 L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate relative agli obiettivi per la qualità*

*Punto 7 DIS/ISO:*

*7.1.5 L'organizzazione deve mantenere appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità dell'uso dei dispositivi di misurazione e monitoraggio*

*7.1.5 Informazione documentata dei riferimenti usati per la taratura o verifica*

*7.2 L'organizzazione deve: d) mantenere appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze*

*7.5 Il SGQ dell'organizzazione deve comprendere: b) le informazioni documentate che l'organizzazione ritiene necessarie per l'efficacia del SGQ*

*Punto 8 DIS/ISO:*

*8.1...c) tenendo informazioni documentate nella misura necessaria per avere fiducia che i processi siano eseguiti come pianificato*

*8.2.3 Devono essere mantenute informazioni documentate che descrivono i risultati del riesame*

*8.3.2 Informazione documentata che i requisiti di progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti*

*8.3.5 L'organizzazione deve conservare le informazioni documentate risultanti dal processo di progettazione e sviluppo*

*8.3.6 Devono essere mantenute informazioni documentate nelle modifiche di progettazione e sviluppo*

*8.4.1 Deve essere mantenuta informazione documentata che descriva i risultati delle valutazioni, monitoraggio delle prestazioni e rivalutazioni dei fornitori esterni*

*8.5.1 ..a) la disponibilità di informazioni documentate che descrivono le caratteristiche dei beni e dei servizi*

|  |
|--|
| <i>8.5.1 ..c) la disponibilità di informazioni documentate che descrivono le attività da eseguire ed i risultati da ottenere</i>   |
| <i>8.5.2 Laddove la rintracciabilità è un requisito, l'organizzazione deve tenere sotto controllo l'univoca identificazione degli output di processi e mantenerla come informazione documentata</i>  |
| <i>8.5.6 Devono essere mantenute informazioni documentate descrittive i risultati del riesame dei cambiamenti, il personale che autorizza il cambiamento ed ogni azione necessaria</i>   |
| <i>8.6 Informazioni documentate devono indicare la/le persone che autorizzano il rilascio dei beni e servizi per la consegna al cliente</i>  |
| <i>8.7 .conservare informazioni documentate sulle azioni intraprese riguardo agli output di processo, prodotti, e servizi non conformi, incluse le eventuali concessioni ottenute e la persona od autorità che ha preso la decisione sulla gestione della NC</i> |

#### **Punto 9 DIS/ISO:**

|  |
|--|
| <i>9.1.1 L'organizzazione deve conservare appropriate informazioni documentate come evidenza dei risultati del monitoraggio e della misurazione</i>          |
| <i>9.2 L'organizzazione deve: .....f) conservare informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati di audit</i> |
| <i>9.3 L'organizzazione deve conservare informazioni documentate quale evidenza dei risultati del riesame di direzione.</i>                                  |

#### **Punto 10 DIS/ISO:**

|  |
|--|
| <i>10.2 L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate quale evidenza:</i> |
| <i>a) della natura delle non conformità e di ogni azione intrapresa e</i>            |
| <i>b) dei risultati dell'eventuale azione correttiva</i>                             |

## **4.10 Introduzione della conoscenza organizzativa**

Al punto 7.6.1 la DIS/ISO 9001 introduce il concetto di Conoscenza Organizzativa.

La conoscenza organizzativa riguarda la necessità di determinare e mantenere attiva la conoscenza acquisita dall'organizzazione – sia quella proveniente dal proprio personale, nonché quella allocata all'esterno, es. presso consulenti esterni - per assicurare che essa può conseguire la conformità ai prodotti ed ai servizi. Il processo di gestione della conoscenza, attuale e prospettiva, deve tenere conto del contesto dell'organizzazione – esito dell'analisi prevista al punto 4.1 - compresa la sua dimensione e complessità, dei rischi e delle opportunità da affrontare e delle esigenze di accessibilità alla conoscenza stessa.

Il bilanciamento tra la conoscenza posseduta attraverso le persone competenti e la conoscenza disponibile con altre modalità è a discrezione dell'organizzazione.

In ogni caso tale bilanciamento deve permettere il conseguimento, comunque, della conformità dei prodotti e dei servizi.

Sul punto 7.1.6 non si prevede un'informazione documentale, per quanto esso potrebbe rientrare quale documento opportuno, ai sensi del punto 7.5.1.

## 4.11 Più ampia comprensione del concetto di approvvigionamento

La nuova norma fornisce maggiori precisazioni sul "Controllo delle forniture esterne di beni e servizi".

Con approvvigionamenti si considerano tutte le forme di fornitura esterna, mediante l'acquisto da un fornitore, un accordo con una società anche collegata, l'esternalizzazione di processi e funzioni dell'organizzazione, o con qualsiasi altro mezzo. Conseguentemente anche il controllo sull'approvvigionamento esterno dovrà affrontare dunque tutte le forme di approvvigionamento, dall'acquisto semplice di un bene e servizio all'affidamento all'esterno di un processo.

Inoltre all'organizzazione è richiesto di adottare un approccio basato *sul rischio* per determinare il tipo e l'estensione dei controlli (compreso il monitoraggio) sul fornitore esterno.

## 5. Panoramica delle novità introdotte sui punti della DIS/ISO 9001

22

A completamento di quanto sopra detto, si riporta, di seguito, un breve excursus delle novità introdotte nella DIS/ISO 9001, distinto per capitolo.

Come detto, la prima novità evidente è nella struttura della norma: non più 8 capitoli, ma 10. I primi tre uguali alla versione 2008, i vari requisiti della norma nei capitoli dal 4 al 10. Questa modifica, come detto sopra, si inserisce nella creazione di uno schema generale da parte di ISO nella redazione delle norme internazionali, al fine di facilitarne comprensione, applicazione e diffusione.

**Capitolo 4** (completamente nuovo): Contesto dell'Organizzazione: analisi e comprensione del contesto in cui opera l'organizzazione e la determinazione dell'obiettivo del SGQ dell'organizzazione. Obiettivi e politiche dell'organizzazione e campo d'applicazione del suo SGQ dovranno quindi esplicitamente tenere in considerazione e monitorare il contesto in cui opera l'organizzazione e la necessità di tutte le parti interessate (cioè clienti, consumatori, fornitori, distributori, rivenditori, concorrenti, partners, lavoratori, sindacati, azionisti; si parla di "svolta sociale" della ISO 9001). Dal capitolo 4 scompaiono i paragrafi relativi a documenti, registrazioni e manuale della qualità. Scompare inoltre il controllo dei processi in outsourcing che vengono inglobati nel controllo dell'approvvigionamento esterno del punto 8.4 che così affronta tutte le forme di approvvigionamento.

**Capitolo 5:** sostituzione del termine “management” con “leadership”, si passa così da “direzione” ad “alta direzione”, con l’obiettivo di un coinvolgimento maggiore del “top management” nell’implementazione del SGQ all’interno dell’organizzazione. Scompare invece la figura del Rappresentante della Direzione.

**Capitolo 6:** Il nuovo capitolo 6 assorbe ed amplia il vecchio punto 5.4 della Pianificazione. Una volta considerate tutte le interazioni con il contesto e con le parti interessate in cui l’organizzazione opera, l’organizzazione analizza attraverso la pianificazione “rischi e opportunità”. Come prevenire e ridurre gli effetti indesiderati? Come assicurarsi il costante raggiungimento degli obiettivi e un miglioramento continuo? Si stabilisce un approccio proattivo dell’organizzazione, preferibile alle azioni preventive (che infatti scompaiono dalla norma, l’ultimo capitolo - il 10 - parla solo di quelle correttive). Si trova sia la visione di come prevenire effetti negativi per l’organizzazione, ma anche una visione positiva su come ottimizzare ogni opportunità offerta dal contesto e dal mercato. Per l’organizzazione andrà pertanto identificato un percorso chiaro e netto attraverso rischi, opportunità, politiche aziendali e obiettivi da raggiungere. L’organizzazione dovrà definire per ciascun obiettivo cosa sarà fatto, quali risorse richiederà, chi ne sarà responsabile, quando sarà completato e come saranno valutati i risultati

**Capitolo 7:** con gli elementi di “supporto”, assorbe varie parti della vecchia 9001 e tratta i punti relativi alle risorse, comunicazione, infrastrutture, tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione, conoscenza, competenza, consapevolezza; particolare enfasi sulle competenze delle persone (nuovo termine) e della conoscenza organizzativa. Il capitolo poi introduce le informazioni documentate (che vengono a sostituire “documenti e registrazioni”). A tal proposito l’obiettivo è quello di adattare la parte documentale al tipo e alle dimensioni dell’organizzazione, con uno snellimento nella produzione di documenti.

**Capitolo 8:** assorbe ed espande il capitolo 7 relativo al prodotto. Prevista la sostituzione del termine “prodotto” con “beni e servizi”, al fine di ricomprendere nel campo di applicazione della 9001 ogni attività ed eliminare quell’antica impronta manifatturiera ancora presente. All’organizzazione è inoltre richiesto di adottare un approccio basato sul rischio per determinare il tipo e l’estensione dei controlli (compreso il monitoraggio) sul fornitore esterno

**Capitolo 9:** parte relativa alla “valutazione delle prestazioni” (ex capitolo 8). Dopo l’implementazione del sistema, la definizione di obiettivi e strategie, la comprensione e l’analisi del contesto e la realizzazione di “beni e servizi”, si arriva al monitoraggio e alla valutazione di ciò che l’organizzazione ha realizzato: monitoraggi, analisi di dati, soddisfazione del cliente, audit interni e riesame della direzione (ex punto 5.6), che trova qui probabilmente una collocazione

funzionale più idonea. Per tenere conto anche delle attività di servizio, la norma prevede che i dispositivi di misurazione e monitoraggio possano comprendere metodi di valutazione quali i sondaggi. Viene data, inoltre, particolare enfasi alla valutazione delle prestazioni dell'organizzazione anche attraverso l'identificazione di quali indicatori di performance del SGQ siano necessari.

**Capitolo 10:** assorbe il punto 8.5 del Miglioramento. Si parla di miglioramento, azioni correttive e non conformità. Scompaiono le azioni preventive, assorbite dalla risk analysis del capitolo 6

## 6. Gli audit nella futura ISO 9001:2015

Gli obiettivi dell'audit dei sistemi di gestione della qualità definiti dalla futura norma ISO 9001 sono rimasti sostanzialmente gli stessi, quali:

- verificare l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità
- verificare la conformità al SGQ
- verificare l'efficacia del SGQ

Ovviamente il lavoro dell'auditor è basato sul raccogliere le evidenze a dimostrazione dell'adeguatezza delle scelte condotte dall'organizzazione nel determinare il proprio SGQ - dal punto di vista del campo di applicazione, del grado di strutturazione, del livello di prescrittività della documentazione - ed a dimostrazione dell'applicazione del SGQ - informazioni documentate stabilite dalla norma e dall'organizzazione stessa, comprese quelle relative alla conformità del bene/servizio ed alla soddisfazione del cliente.

Tra le altre evidenze oggetto dell'audit si elencano:

- strategie, politiche, obiettivi e relative dimostrazioni di realizzazione
- competenze del personale
- efficacia e miglioramento del programma di gestione degli audit interni.

L'onere della dimostrazione di conformità, attraverso la presentazione delle opportune prove (evidenze appunto), spetta ai responsabili dell'applicazione dei requisiti. Risultano essere più specifiche, invece, le competenze dell'auditor, quali:

- approccio per processi
- norme e documenti di supporto (*serie di norme ISO 10000, UNI EN ISO 19011: 2012, Linee guida per audit di sistemi di gestione, UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011 - Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione; UNI CEI EN ISO/IEC 17021-3:2013 - Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - parte terza Requisiti di competenza per gli audit e la certificazione dei SGQ*)
- capacità logico deduttive



- gestione del rischio, per la valutazione della determinazione delle minacce ed opportunità da parte dell'organizzazione e delle relative azioni
- visione sistemica, da applicare alla valutazione delle attività svolte dall'organizzazione con riferimento al contesto
- competenze di area tecnica

## 7. I passaggi successivi nel panorama ISO

Come detto, la nuova versione della norma **ISO 9001** "Gestione per la Qualità", è ora disponibile in versione bozza (DIS Draft International Standard) per la revisione pubblica. La norma finale verrà pubblicata ufficialmente a settembre 2015. A seguito dell'emissione della ISO 9001, è in previsione la norma **ISO 9002**, anche se attualmente si trova in fase di Working Group (precedente dunque allo stato di Draft). Come detto la ISO 9002 consisterà in una linea guida per l'applicazione della 9001, risultando così soprattutto uno strumento di utilità operativa nell'interpretazione pratica dei requisiti.

Diversa situazione è invece quella della futura **ISO 9000**, attualmente in fase di Draft (ISO/DIS 9000), che riporta i Principi della Gestione per la Qualità ed i concetti fondamentali e che dovrebbe essere pubblicata in contemporanea alla ISO 9001.

Sempre nel 2015, nei mesi di giugno / luglio sarà pubblicato anche lo standard "Gestione Ambientale **ISO 14001:2015**" (che sta sostituendo la ISO 14001:2004), mentre lo standard "Sicurezza e Salute sul Lavoro" ovvero la **ISO 45001:2016** (che sostituisce OHSAS 18001) è in fase di pubblicazione e sarà pronta per settembre 2016.

In questo modo, alla fine del 2016, tutti gli standard più utilizzati saranno armonizzati e allineati con la medesima struttura di «alto livello» e lo stesso sistema comune di requisiti.

L'orientamento degli Enti di Certificazione - da verificare comunque per ciascun organismo - sarà quello di prevedere, per le aziende già certificate, un periodo di transizione di tre anni a partire dalla pubblicazione della nuova versione nel 2015, prevista appunto per il mese di settembre.

Si riportano alcuni dettagli in merito alle novità introdotte dalla DRAFT/ ISO 9000, dal CD/ISO 45001 e dal DRAFT/ISO 14001.

### 7.1 ISO/DRAFT 9000

#### Principi di Gestione Qualità e Concetti fondamentali

I concetti ed i principi descritti in questa norma hanno la finalità di dare alla Direzione la capacità di vincere le sfide presentate da un ambiente profondamento diverso da quello di appena un decennio fa.

Il contesto in cui si trova ad operare l'organizzazione del 21° secolo è infatti ca-

ratterizzato dal veloce cambiamento, dalla globalizzazione dei mercati, da risorse limitate e dall'emergenza della conoscenza come risorsa principale.

Anche la ISO/DRAFT 9000 si è adeguata ad i tempi, aggiornando i principi in essa riportata, che sono ora ricondotti a 7 (nella precedente versione erano 8).

La tabella riporta a sinistra i principi della bozza dell'ISO 9000 e li confronta con quelli della precedente versione, attualmente ancora in vigore.

| Principi ISO/DIS 9000:2014   | Principi ISO 9000:2005                 |
|--|--|
| 1. Focalizzazione sul cliente  | 1. Organizzazione orientata al Cliente |
| 2. Leadership  | 2. Leadership                          |
| 3. Impegno delle persone   | 3. Coinvolgimento delle persone        |
| 4. Approccio per processi  | 4. Approccio basato su processi        |
| <i>(nдр: L'approccio sistemico viene conglobato nell'approccio per processi)</i> | 5. Approccio sistemico                 |
| 5. Miglioramento   | 6. Miglioramento continuo              |
| 6. Processo decisionale basato sull'evidenza                                     | 7. Decisioni basate su dati di fatto   |
| 7. Gestione delle relazioni  | 8. Rapporti di reciproco beneficio     |

## 7.2 Panoramica delle novità introdotte dal CD/ ISO 45001

Il 17 luglio 2014 è stato rilasciata dal Comitato tecnico di progetto denominato ISO/PC 238 Occupation Health & Safety Management Systems, la prima bozza (Committee Draft) della nuova norma internazionale relativa ai Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro che andrà a sostituire l' attuale standard internazionale OHSAS 18001.

La proposta di sviluppare una norma ISO, riconosciuta e validata internazionalmente, inizia nei primi anni 80 a seguito della pubblicazione della ISO 9001 e della ISO 14001, quando il BSI (ente di normazione anglosassone) propose all' ISO la redazione di un norma che diventasse il riferimento internazionale per tutte le organizzazioni che avessero voluto implementare un sistema per la gestione della sicurezza all' interno della propria impresa. La proposta venne però rifiutata dall' ISO poiché si sostenne che gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, essendo già normati cogentemente nella maggior parte dei paesi, non necessitassero di uno standard ISO che, avrebbe potuto, anche, creare delle sovrapposizioni e conflitti tra requisiti obbligatori di legge e requisiti volontari. Inoltre, altre correnti di pensiero, ritenevano la salute e la sicurezza sul lavoro dei diritti inalienabili dell' individuo e pertanto impossibili da assoggettare a "normazione" in sede ISO.

Tale presa di posizione, seppure mossa dal nobile scopo della tutela imprescindibile dell' individuo e dei suoi diritti, può apparire, ad oggi, riduttiva ed inattuale.

Affrontare esclusivamente il tema della salute e sicurezza sul lavoro come un mero adempimento agli obblighi formali e legislativi diventa limitante, nonché privo di utilità, senza uno sguardo rivolto al miglioramento ed al progresso. Tale *modus operandi*, di per sé cogente ed obbligatorio, deve diventare la struttura sulla quale l'impresa, che intende investire sulle proprie possibilità, deve costruire consapevolmente un sistema volontario attento e responsabile di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Nel tempo il processo di definizione di uno standard relativo al SGSSL è andato avanti in modo autonomo arrivando alla pubblicazione prima della OHSAS 18001 nel 1999 e poi con la pubblicazione della vigente norma OHSAS 18001:2007, diventata riferimento sul piano internazionale per la costruzione dei SGSSL certificabili da parte di un ente terzo di validazione. Solo nel giugno 2013, finalmente, l'ISO comprende la necessità di elaborare uno standard riconosciuto ed univoco rispetto ai vari standard nazionali che sono stati sviluppati negli anni (in Italia le linee guida UNI INAIL del 2001), approvando, quindi, il progetto di normazione con la creazione di un comitato tecnico di progetti denominato ISO/PC238.

Il percorso avviato nel giugno 2013, al quale partecipano 48 paesi provenienti dai 5 continenti, ha dovuto districarsi tra visioni della gestione della salute e sicurezza sul lavoro molto diverse in ogni paese ed organizzazione, a causa dell'influsso delle diverse matrici culturali, dei diversi sistemi legislativi e delle differenti norme cogenti. La nuova norma ISO 45001 dovrà utilizzare norme e principi utilizzabili a livello globale, in grado di fornire un reale valore aggiunto per tutte le organizzazioni che intendono implementare volontariamente un SGSSL, senza però essere eccessivamente prescrittiva e vincolante al fine di essere applicabile e comprensibile a tutte le organizzazioni, in particolare alle Piccole e Medie Imprese (PMI) nelle quali il fenomeno infortunistico e tecno-patico si concentra maggiormente su scala mondiale.

Per permettere ai SGSSL di raggiungere la platea delle piccole e medie imprese, e non essere esclusivamente una prerogativa possibile solo dalle grandi aziende, la futura ISO 45001 ha intenzione di:

- utilizzare un linguaggio semplice e fruibile
- non essere esclusivamente prescrittiva
- costruire dei requisiti flessibili ed adattabili con modalità diverse dalle piccole e grandi organizzazioni
- non moltiplicare la documentazione necessaria
- favorire la gestione del sistema di salute e sicurezza sul lavoro senza che siano necessarie risorse supplementari ed aggiuntive.

La norma, che dovrebbe vedere la luce nel giugno 2016, sarà, quindi, costituita da una serie ben definita di principi e requisiti, che rappresenteranno di fatto la vera e propria norma, affiancati da un'appendice che fungerà da linea guida per la sua applicazione ed attuazione.

La struttura della norma, a differenza della OHSAS 18001, sarà costruita coe-

rentemente con il sistema "High Level Structure" definito dall' ISO, lo schema che, come detto, costituisce lo scheletro comune delle diverse norme che regolamentano i sistemi di gestione. Utilizzando tali strutture comuni, la redazione di queste norme "omogenee", faciliterà ovviamente l' adozione di sistemi di gestione integrati, esigenza sempre più sentita per tante realtà produttive nelle quali le gestioni di salute e sicurezza, ambiente e qualità sono aspetti difficilmente distinguibili.

Tra i principali cambiamenti di fondo rispetto allo standard precedente (OHSAS 18001:2007) si cita:

- Definizione delle parti interessate e delle loro esigenze
- Dimostrazione di leadership e del coinvolgimento da parte del top management
- Identificazione del rischio, considerando anche l'abilità dei lavoratori e altri "fattori umani"
- Definizione dei criteri di competenza necessari per i lavoratori
- Le persone dovranno essere consapevoli del loro contributo nell'efficacia del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- Partecipazione dei lavoratori al processo di definizione delle procedure dell'OH&S, della valutazione dei rischi, della gestione e della valutazione delle prestazioni
- Controllo dei processi di outsourcing che influenzano il sistema di gestione OH&S
- Gestione degli appaltatori e dell'acquisto di prodotti/materiali.

## 7.3 Panoramica delle novità introdotte dal DRAFT/ ISO 14001

ISO 14001, lo standard per la gestione ambientale più conosciuto al mondo, è in fase di revisione.

Nel corso della riunione dello scorso giugno dell'ISO/TC 207 "Environmental management" - il comitato tecnico internazionale incaricato della revisione della norma ISO 14001 sui sistemi di gestione ambientale - è stato adottato un nuovo piano di pubblicazione dei documenti che culminerà nella pubblicazione della nuova norma ISO 14001 nel giugno 2015.

Come già è avvenuto per la 9001, la norma 14001 è stata revisionata al fine di migliorare l'integrazione della gestione ambientale nei processi dell'organizzazione e sfruttarne al meglio le capacità.

Il rinnovo dei requisiti pone attenzione sui seguenti punti:

- High Level Structure: adozione della struttura comune alle nuove norme ISO. La norma è riorganizzata in 10 capitoli ed è concepita per facilitare l'integrazione con le altre ISO.
- Strategic Environmental Management: accresciuta importanza della gestione ambientale nei processi di pianificazione strategica e di gestione dei ri-

schi. È stato inserito il nuovo requisito per comprendere il contesto dell'organizzazione al fine di identificare e sfruttare le opportunità a beneficio sia dell'organizzazione, sia dell'ambiente,

- Leadership: per assicurare il successo del sistema, è stato aggiunto un nuovo paragrafo per assegnare specifiche responsabilità per le figure dotate di ruoli di direzione per promuovere la gestione ambientale all'interno dell'azienda
- Protecting the environment: l'impegno nei confronti delle imprese è stata esteso nell'impegnarle a iniziative proattive per proteggere l'ambiente da danno e degrado, coerenti con il contesto dell'impresa. La revisione del testo non definisce "proteggere l'ambiente" ma la nota chiarisce che l'attività può includere la prevenzione dell'inquinamento, l'uso sostenibile delle risorse, la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici, la protezione della biodiversità e degli ecosistemi.
- Environmental performances: c'è uno spostamento nell'enfasi riguardo al miglioramento continuo, dal migliorare il sistema di gestione al migliorare la prestazione ambientale.
- Lifecycle thinking: allargamento del perimetro alle nuove sfide ambientali, recependo le considerazioni del Report ISO "Future Challenges for EMS" e prendendo in considerazione aspetti del ciclo di vita del prodotto, coinvolgendo anche la fase di progettazione e scelta delle materie prime. Nuova attenzione sul controllo dei fornitori e dei processi in outsourcing.

# SECONDA PARTE

## Le novità previste dalla SA 8000:2014

### Premessa

Strumento con cui le aziende possono strutturare il proprio processo produttivo/ erogazione dei servizi in modo tale che questo sia coerente con i principi di Responsabilità Sociale, è la norma SA 8000.

Il campo di azione della norma SA 8000 è sostanzialmente delimitato in quanto riguarda il rispetto dei diritti dei lavoratori e dei diritti umani. In particolare la norma SA 8000 struttura i principi della RSI in:

- otto macro requisiti specifici riguardanti la gestione del personale (cosiddetti otto requisiti di performance)
- un nono requisito, generale, sul sistema complessivo di gestione della Responsabilità sociale messo in atto dall'organizzazione, che include anche il controllo della catena di fornitura (cosiddetto requisito di sistema, finalizzato a migliorare le performance dei precedenti otto).

30

La Certificazione secondo lo standard sociale SA 8000 viene rilasciato da Organismi di Certificazione accreditati dal SAI; essa ha validità di un triennio durante il quale vengono effettuate verifiche semestrali di sorveglianza al fine di garantire nel tempo il continuo rispetto dei principi di RSI. Di queste verifiche, una è "a sorpresa", vale a dire effettuata in data non programmata.

La norma ha un gran rilievo essenzialmente per due motivi

- ad oggi rappresenta l'unico strumento di gestione della RSI *certificabile* da una terza parte indipendente a livello internazionale
- in Italia rappresenta il modello più diffuso di applicazione concreta di principi di RSI alla gestione aziendale.

### 1. Il processo di revisione della norma

La norma SA 8000 fu per la prima volta pubblicata nel settembre 1997 dopo un processo di redazione multilaterale che, basandosi sul concetto di consenso allargato, ha coinvolto molti stakeholders.

Negli anni la norma ha subito alcune modifiche che hanno nel tempo meglio definito i requisiti e ne hanno meglio precisato le modalità di applicazione; nella tabella di seguito riportata vengono indicate le date delle revisioni che la norma SA 8000 ha vissuto.

Tab. 1

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1997               | Prima edizione della norma SA 8000              |
| 2001               | Primo aggiornamento alla norma                  |
| 2008               | Secondo aggiornamento alla norma SA 8000        |
| <b>Giugno 2014</b> | <b>Ultima edizione aggiornata norma SA 8000</b> |

## 2. Le origini della revisione della SA 8000:2014

La quarta edizione della norma della Social Accountability International, la SA 8000:2014, non prevede una quantità significativa di cambiamenti di sostanza; conserva lo spirito e gli scopi delle edizioni precedenti, ma è più esplicita su alcuni requisiti: principalmente le modifiche apportate hanno definito meglio i requisiti e ne hanno meglio precisato le modalità di applicazione, al fine di superare le interpretazioni errate affermatesi negli anni e dando contemporaneamente risposta ai quesiti raccolti.

Inoltre, alcuni requisiti di minore entità sono stati rinumerati ed alcuni Requisiti e Sotto-requisiti sono stati riorganizzati in modo tale che la norma scorresse in maniera più logica e fosse complessivamente più comprensibile.

Principale attore del processo di revisione, nonché principale redattore del linguaggio della norma è stato il Comitato di Revisione dello Standard (Standard Revision Committee - SRC); l'attività è stata svolta nel corso di un anno.

Il processo di revisione è iniziato con un'analisi condotta dal SRC sulla lista dei problemi raccolti dall'entrata in vigore dell'edizione del 2008, dal SAI e dagli alti dirigenti dal Social Accountability Accreditation Services (SAAS). Da tale analisi il SRC ha abbozzato una prima versione preliminare di revisione. Tale bozza è stata poi verificata da 33 esperti, scelti tra importanti gruppi portatori di interessi, incluse imprese agricole e industriali, organizzazioni sindacali, organizzazioni non governative e mondo accademico, competenti in materia di responsabilità sociale e di sistema di gestione.

Il SRC ha poi modificato la bozza preliminare in base ai risultati di tale analisi ed ha presentato una seconda bozza al Consiglio Consultivo del SAI (SAI's multi-stakeholder Advisory Board - AB) avviando una consultazione interna che ha generato una terza bozza, messa a disposizione online per un processo di consultazione pubblica della durata di 60 giorni.

I risultati del percorso ha portato all'approvazione della norma SA 8000 edizione 2014. Accanto alla norma sono poi state predisposte le Drafters' Notes che mirano ad aiutare tutti i soggetti che utilizzano la norma SA 8000 (datori di lavoro, i responsabili dei processi di acquisto, le organizzazioni sindacali i lavoratori e altre parti interessate), a capire i maggiori cambiamenti avvenuti. Esse, infatti, riassumono le principali differenze tra la norma SA8000: 2014 e la SA8000: 2008, oltre a specificare le intenzioni dei redattori nelle modifiche apportate.

Infine il SAI ha iniziato un lavoro di revisione del Guidance Document for the SA8000: 2014 (*Documento di Guida per la SA8000: 2014*) che sarà emesso entro il mese di gennaio 2015.

### 3. SA 8000:2014 – Le principali modifiche introdotte

#### 3.1 Cap. I - Introduzione

##### 1. *Scopo ed Ambito*

Nel paragrafo 1 del punto I, lo scopo della norma è rimasto immutato, mentre il linguaggio è stato modificato al fine di renderlo più chiaro, più esplicito; si mette in chiaro da un lato che la SA8000 è una norma volta ad assicurare il miglioramento e la protezione della salute e del benessere di tutto il personale all'interno di un luogo lavorativo o comunque nella catena di fornitura di un'organizzazione e, dall'altro, che la norma vuole offrire un sistema di gestione alle organizzazioni per permetterne la verifica della conformità dei comportamenti.

##### 2. *Sistema di Gestione*

32

La principale novità offerta dal paragrafo introduttivo è l'introduzione del "Social Performance Team", soggetto, questo, che ha la responsabilità di implementare il Sistema di Gestione e migliorarne la conformità alla norma SA8000.

In particolare sono due i team previsti dalla SA8000: 2014. Un primo team (Comitato per la sicurezza e sanità) ha la responsabilità di valutare e affrontare problemi - potenziali o concreti - di salute e sicurezza all'interno di un posto di lavoro così come di monitorare l'efficacia delle soluzioni e dei rimedi.

Il secondo team (Social Performance team – SPT) ha, invece, la responsabilità di assicurare la conformità delle prestazioni aziendali con la norma SA8000. Tale team dovrà quindi monitorare e suggerire le risoluzioni di - eventuali o concrete - non conformità con la SA8000 fino a verificare l'adeguatezza delle risposte fornite dall'organizzazione.

L'organizzazione dovrà attivare tutte le azioni necessarie per permettere questa modalità "cooperativa" di gestione delle questioni attinenti la responsabilità sociale.

#### 3.2 Cap. II - Elementi normativi e la loro interpretazione

Nella sezione due della norma sono stati introdotti i seguenti riferimenti normativi:

- Convenzione ILO n. 181
- Principi Guida delle Nazioni Unite sulle Imprese e i Diritti Umani (PGNU)



La Convenzione Ilo n. 181 è stata inserita in quanto risulta essere la fonte della definizione di "Ufficio Privato di Collocamento" citata al punto 17 della sezione III "Definizioni" e utilizzata nel punto 9.10.1 del Capitolo IV.

Questo requisito afferma che le organizzazioni dovranno condurre una "due diligence" anche su qualsiasi "ufficio privato di collocamento" che utilizzano.

I Principi Guida delle Nazioni Unite sulle Imprese e i Diritti Umani sono stati introdotti perché risultano essere la raccolta più diffusa delle responsabilità delle imprese verso il rispetto dei diritti umani che sia stata sviluppata nelle ultime decadi. Lo stesso concetto e i requisiti della "due diligence" nella gestione dei fornitori previsto al punto 9.10.1 ha origine proprio da tali principi.

Tutti gli strumenti internazionali citati sono elencati al fine di indicare la fonte dei requisiti della norma. Questi elementi normativi hanno un ruolo significativo nel comprendere meglio i diversi requisiti della norma: il capitolo II vuole, appunto, sensibilizzare le organizzazioni e gli Enti di Certificazione ad essere a conoscenza del contenuto di tali strumenti ed a rimanere in linea con tali principi, pur se non necessariamente prescrittivi.

### 3.3 Cap. III - Definizioni

La sezione delle "Definizioni" della SA8000: 2014 è stata riorganizzata rispetto la precedente versione. L'elenco delle definizioni è in ordine alfabetico, salvo nel caso in cui vi siano definizioni strettamente interconnesse che vengono allora raggruppate assieme.

Vengono di seguito riportate le principali novità introdotte:

#### *Shall e May*

La SA8000: 2014 aggiunge due termini importanti per guidare l'applicazione della norma: "shall" (traducibile con "dovere") significa che l'azione che segue è necessaria, "may" (traducibile con "possibile") si riferisce a quelle azioni che sono previste, ma comunque non indispensabili.

#### *Parti interessate*

La definizione di Parti interessate (sul testo "Interested Parties") ne amplia notevolmente l'ambito di applicazione rispetto quella precedentemente utilizzata di "stakeholder". Infatti mentre nella precedente versione della norma con "stakeholder" ci si riferiva solamente ai titolari di un interesse identificabile o comunque riconducibile alla conformità ad uno dei nove requisiti della SA 8000, con "Interested Parties" ci si riferisce alla più generale prestazione sociale dell'organizzazione, che va quindi anche oltre la sua conformità ai nove punti della norma. Per esempio, "Interested Parties" include gli individui/gruppi interessati

dal rilascio di materiali di scarico tossici di un'organizzazione, anche se la SA8000 non include specifici requisiti relativi alle emissioni tossiche.

Anche i diritti delle "Interested Parties" sono più ampi, non limitandosi solo al diritto di ottenere informazioni riguardo l'organizzazione; possono anche muovere reclami, (requisito 9.6.1) e sono autorizzati all'accesso delle informazioni riguardo i reclami ricevuti dall'organizzazione (requisito 9.6.2).

### *Difformità/Non conformità*

Questo termine è ora esplicitamente definito. Non era chiaramente spiegato precedentemente, dal momento che lo si considerava un significato facile da comprendere.

### *Organizzazione, personale, lavoratore*

**Organizzazione:** Anche in conformità al linguaggio utilizzato dalla ISO 26000, la nuova norma rimpiazza la parola "company" (azienda) con "organization" (organizzazione), ammettendo che, di fatto, non tutte le imprese hanno una struttura formale. In questo modo vengono incluse le diverse tipologie di organizzazione interessate dalla SA 8000, quali, ad esempio, "aziende, cooperative, corporazioni, fattorie, piantagioni, organizzazioni non governative e istituzioni del governo".

34

**Personale:** SA8000:2014 amplia la definizione di personale. Precedentemente, "personale" includeva "direttori, dirigenti, manager, supervisori e lavoratori che sono "impiegati o che hanno stipulato un contratto" con l'organizzazione. La SA8000:2014 si riferisce ad una categoria più ampia di lavoratori, impiegati o soggetti che hanno sottoscritto un contratto, includendo la guardie di sicurezza, gli addetti alla mensa, gli addetti alle pulizie e/o ai dormitori, se presenti. Il fine di questo ampliamento è di includere nella definizione di "personale", tutti i lavoratori impiegati, compresi quelli che non operano direttamente sul luogo di lavoro e quelli i cui servizi potrebbero non essere direttamente connessi con le attività produttive.

**Lavoratore:** non sono state apportate modifiche rispetto la versione della norma del 2008.

Nella lettura della norma è importante notare la differenza tra l'uso del termine "personale" (personnel) e quello di "lavoratore" (worker). Il termine "personale" include, come detto, tutti coloro che forniscono mano d'opera, beni e servizi all'organizzazione, (compreso i suoi funzionari e dirigenti); Il termine "lavoratore", invece, ha un significato più ristretto e include esclusivamente i membri del personale che non fanno parte della direzione.

Per esempio, il criterio 1.2 del Child Labour (Lavoro Minorile), usa il termine "personale": "L'organizzazione dovrà stabilire, documentare, mantenere e efficacemente comunicare al personale e ad altre eventuali parti interessate, politi-

che e procedure scritte per rimediare al lavoro minorile". Il termine "personale" è deliberatamente utilizzato, perché è cruciale per i lavoratori, compresi gli funzionari ed i dirigenti, capire le linee politiche e le procedure adottate dall'organizzazione per la gestione del lavoro minorile.

Dall'altro lato, il criterio 3.5 di Sicurezza e Salute usa il termine "lavoratore": "Un Comitato per la Salute e la Sicurezza, composto da un gruppo ben bilanciato di rappresentanti della direzione e lavoratori...". Il termine "lavoratore" (e non personale) è utilizzato in quest'ambito, in quanto si vuole enfatizzare il coinvolgimento anche dei lavoratori nella gestione della salute e delle sicurezza dell'organizzazione.

### *Azioni correttive e preventive*

La SA8000: 2014 chiarisce la differenza tra "azioni correttive" e "azioni preventive", che in passato aveva generato confusione.

"Azione correttiva" è adesso definita specificatamente per enfatizzare la sua applicazione alla causa di una concreta non conformità rilevata. Le "azioni correttive" sono dunque eseguite per prevenire il verificarsi di una non conformità dalla norma.

"Azione preventiva", invece, enfatizza la sua applicazione alla causa di una potenziale non conformità. Le "azioni preventive" sono dunque eseguite per prevenire il potenziale verificarsi di una non conformità della norma.

In pratica la nuova norma SA 8000 ricalca la norma ISO 9001: 2008, che nel frattempo, come detto nella parte precedente del testo, nella DIS/ISO 9001:2014, ha invece superato tale distinzione eliminando le azioni preventive, facendole invece assorbire nella gestione del miglioramento.

### *Traffico di esseri umani*

La definizione di "traffico di esseri umani" rimane immutata, non è esclusa però una sua imminente modifica dal parte dell'ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro).

### *Rappresentante dei lavoratori*

Con riferimento al rappresentante dei lavoratori, la nuova norma, pur mantenendo il ruolo di colui che facilita "la comunicazione coi rappresentanti della direzione e con gli alti dirigenti su questioni legate alla SA8000" prevede due novità.

Come prima novità si ammette la previsione di un'elezione di più rappresentanti dei lavoratori: ad esempio nel caso siano scelti con il sindacato, vengono elette più persone in rappresentanza delle diverse sigle sindacali presenti; nel caso siano individuati direttamente dai lavoratori - se non presente il sindacato - pos-

sono essere eletti un rappresentante dei lavoratori per ogni turno o per ognuno delle sedi di lavoro.

La seconda novità prevede la possibilità di decidere di non scegliere un rappresentante dei lavoratori. Anche se questa possibilità non è preferibile per l'implementazione effettiva della SA8000, il SAI ha voluto comunque rispettare la libertà di azione dei sindacati e dei lavoratori, inclusa la loro libertà di non nominare alcun rappresentante dei lavoratori.

Tale evenienza in sede di audit mette il valutatore nelle condizioni di dover verificare se correttamente gestiti tutti gli ambiti connessi al tema, ad esempio la comunicazione con i lavoratori e la libertà di associazione.

### *Organizzazioni lavorative*

Nel dare la definizione, utilizzata con riferimento ai sindacati, si va ad esplicitare che un'organizzazione dei lavoratori deve essere autonoma e non sotto il controllo o comunque l'influenza di un altro soggetto.

Inoltre viene ampliato il ruolo dell'organizzazione dei lavoratori, che ora include anche il: "promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori".

### *Salario minimo*

36

La norma SA8000: 2014 aggiunge il termine salario minimo, elencando anche le spese che dovrebbero essere incluse nel relativo calcolo.

### *Ufficio privato di collocamento*

L'edizione 2014 della norma SA 8000, aggiunge la definizione di "ufficio privato di collocamento ", così come previsto dalla convenzione 101 dell'ILO. Con tale definizione si fa riferimento ad un ente che segue il lavoratore in riferimento alle sue prospettive di occupazione. Questa definizione ha la finalità di escludere quei soggetti comunque legati al mondo dell'occupazione, ma che svolgono limitate attività, quali semplicemente elencare posti di lavoro disponibili senza qualificare o selezionare alcun particolare candidato, insegnare tecniche di scrittura del CV etc.

### *Valutazione dei rischi*

La SA8000:2014 introduce la definizione di "valutazione dei rischi", applicata agli aspetti della sicurezza degli ambienti e delle condizioni lavorative, utilizzata per identificare e pesare i relativi rischi.

## *Prestazioni sociali*

LA SA8000: 2014 introduce la definizione di “prestazione sociale”, riferendosi con essa sia alla conformità alla norma che al continuo miglioramento.

### *Coinvolgimento degli stakeholder*

La nuova norma aggiunge la definizione di “coinvolgimento degli stakeholder” (stakeholder engagement) specificando anche un elenco di alcune tipologie di stakeholder che dovrebbero essere considerati, ascoltati quando si fa appello alle opinioni, esperienza e partecipazione degli stakeholder. Tra questi si riportano l'organizzazione, i lavoratori, i sindacati, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, i contraenti, gli acquirenti, i consumatori, gli investitori, le organizzazioni non governative, i media e i funzionari locali e nazionali del governo.

### *Fornitore/appaltatore subfornitore*

Nella definizione di fornitore, la norma esplicita già nel titolo i seguenti: “fornitore/appaltatore” e “subfornitore”. L'intento di ciò è di rendere esplicitamente chiaro che questi tre titoli comprendono l'intera catena di fornitura (supply chain) dell'organizzazione.

## 3.4 Cap. IV - Requisiti della Responsabilità Sociale

### 3.4.1 Cap. IV - Par. 1 - Lavoro minorile

La norma SA 8000:2014 non introduce rilevanti modifiche rispetto la precedente versione in tema di lavoro minorile.

### 3.4.2 Cap. IV - Par. 2 - Lavoro forzato o obbligatorio

Al punto 2 (Lavoro forzato od obbligatorio) la nuova norma SA 8000 fa alcune precisazioni, che di seguito elenchiamo.

Al punto 2.1 la nuova norma aggiunge, nelle tipologie di lavoro inammissibile, il lavoro carcerario, così come previsto dalla Convenzione n. 29 dell'ILO. Questa aggiunta intende rendere la proibizione del lavoro carcerario non retribuito più esplicita all'interno della norma, in quanto precedentemente il lavoro carcerario era nominato solo nel documento d'orientamento.

Al punto 2.2, poi, la SA8000: 2014 precisa che la proibizione della conservazione delle carte d'identità dei lavoratori è prevista solo per quelli “ in originale”. In

questo modo si permette alle organizzazioni di raccogliere e conservare le carte d'identità del personale in copia, cosa che in alcuni casi è, potremmo dire, assolutamente una buona norma.

Al punto 2.3, infine, la nuova norma proibisce, per la prima volta, il pagamento di ogni commissione di lavoro (employment fees), parziale o totale a carico del lavoratore. Questa previsione, coerente con la posizione dei sostenitori dei diritti umani e della responsabilità sociale per cui tali comportamenti sono riconducibili a lavoro obbligatorio, dovrebbe essere meglio compresa nel contesto del requisito n. 9.10.1 del sistema, in base al quale un'organizzazione deve condurre una due diligence sugli uffici di collocamento con cui collabora, finalizzata a verificare che tali uffici non prevedano costi a carico dei lavoratori per ottenere un impiego.

### 3.4.3 Cap. IV - Par. 3 - Salute e sicurezza

Il capito 3 della norma SA 8000 è stato complessivamente rivisto: le modifiche apportate riguardano sia l'aspetto formale - un riordino dei requisiti per permettere una sezione più scorrevole - sia l'aspetto sostanziale, con l'intenzione di migliorare le condizioni di lavoro, anche nelle strutture esterne al luogo di lavoro. Come già nelle precedenti versioni della norma, i requisiti presenti al punto 3 sono tutti sostanzialmente già presenti nella normativa italiana, in particolare dal D.lgs 81/08 e smi.

Al punto 3.2 la valutazione dei rischi della sanità e sicurezza del posto di lavoro per le donne in gravidanza e le neo-mamme è stato esteso fino ad includere anche le madri che allattano.

Al punto 3.3 la norma cambia la funzione dei DPI (dispositivi di protezione individuale): in particolare l'organizzazione dovrà fornire i DPI ai lavoratori solo dopo aver svolto tutti gli sforzi necessari per eliminare e/o ridurre i pericoli sulla salute e sicurezza nell'ambiente lavorativo. Questa modifica (peraltro già contemplata nella normativa italiana) riflette la nuova enfasi della SA8000: 2014 sul monitoraggio preventivo, correttivo e continuo e nella attività di risposta ai problemi.

La formazione di un Comitato per la salute e sicurezza viene previsto dal punto 3.5; tale comitato, composto da un gruppo bilanciato di rappresentanti della direzione e lavoratori è di svolgere l'attività di valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro e di monitorarne le azioni preventive e correttive conseguenti.

Il paragrafo oltre a prevederne le modalità per la scelta dei membri, ne richiede anche l'obbligo della formazione ed aggiornamento continuo.

Al punto 3.6 la norma estende l'obbligo della formazione in tema di salute e sicurezza non solo al personale neo assunto o neo assegnato, ma anche in caso di incidente o a seguito di introduzione di nuove tecnologie/macchinari che possano presentare nuovi rischi.

Al punto 3.7 la nuova norma aggiunge l'obbligo per un'organizzazione, di moni-

torare i dati relativi ad incidenti avvenuti anche nei luoghi esterni forniti dall'organizzazione - compresi i già citati dormitori - anche quando la struttura è appaltata da un esterno.

Al punto 3.8 la norma, in aggiunta alla precedente lista delle strutture messe a disposizione dei lavoratori, prevede che l'organizzazione debba fornire anche un "*luogo adeguato per le pause pranzo*". Questo requisito è stato inserito in quanto è risultato in aumento il numero dei lavoratori che essendo privi di uno spazio per la pausa pranzo devono improvvisare una soluzione antigienica. In maniera simile al punto 3.9 la norma estende l'ambito della sua applicazione anche ai dormitori. Ora le organizzazioni devono assicurare che tutti i dormitori siano puliti, sicuri e adeguati, anche nel caso in cui gli spazi siano forniti da terzi.

#### 3.4.4 Cap. IV - Par. 4 - Libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva

La norma SA8000: 2014 non ha sostanzialmente modificato la clausola sulla libertà di associazione e sul diritto alla contrattazione collettiva; le modifiche introdotte sono finalizzate a rafforzare i preesistenti requisiti, riconoscendo il ruolo dei sindacati nel promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.

#### 3.4.5 Cap. IV - Par. 5- Discriminazione

La nuova norma SA 8000 ha introdotto, tra le potenziali cause di discriminazione, quella basata sull'origine territoriale.

Inoltre al punto 5.3 estende l'applicazione del requisito di assenza di comportamenti di abuso, minaccia, sfruttamento o sessualmente coercitivi non solo sui luoghi di lavoro, ma anche presso le abitazioni e/o dormitori forniti dall'organizzazione o da suoi fornitori.

#### 3.4.6 Cap. IV - Par. 6 - Pratiche disciplinari

La nuova norma SA 8000 non contiene modifiche significative ai requisiti delle Pratiche Disciplinari.

#### 3.4.7 Cap. IV - Par. 7 - Orario lavorativo

Al paragrafo 7.1 la nuova norma include, per la prima volta, l'obbligo per le organizzazioni di attenersi alle leggi, ai contratti collettivi e agli standard di settore non solo per le ore lavorative, ma anche per le pause ed i giorni festivi.

### 3.4.8 Cap. IV - Par. 8 - Remunerazione

Nel paragrafo 8, la nuova norma SA 8000 introduce alcune precisazioni, in particolare:

Al punto 8.3 la norma, così come nella precedente versione del 2008, esige che l'organizzazione fornisca il pagamento "in una maniera conveniente per i lavoratori". L'edizione del 2014 elimina i requisiti di rendere solamente il pagamento in "moneta liquida o assegno bancario", dal momento che vi sono ulteriori modalità legali ed accettabili oggi ormai comuni.

Sempre al punto 8.3 la SA8000: 2014 prevede, in conformità alla Convenzione ILO n° 95, il divieto di pagamenti dei salari in "forma posticipata o ristretta come i voucher, coupon e le cambiali". Questa modifica restringe le modalità di pagamento vietando quelle che non permettono il pagamento puntuale o che limitino la libertà dei lavoratori di decidere come e dove spendere la paga.

Infine al punto 8.4 la nuova norma fornisce un chiarimento sulle modalità di corresponsione dello straordinario nel caso in cui la materia non sia disciplinata da una legge nazionale o da una contrattazione collettiva.

### 3.4.9 Cap. IV - Par. 9 - Sistema di Gestione

Una sostanziale modifica al capitolo 9 consiste nella modifica alla numerazione. Nella tabella 2 di seguito riporta si elencano i paragrafi così come risultano nell'attuale capitolo 9:

Tab. 2:

|      |   |
|------|---|
| 9.1  | Linee politiche, procedure, documentazione          |
| 9.2  | Team di prestazioni sociali                         |
| 9.3  | Identificazione e valutazione dei rischi            |
| 9.4  | Monitoraggio  |
| 9.5  | Coinvolgimento interno e comunicazione              |
| 9.6  | Gestione e risoluzione dei reclami                  |
| 9.7  | Verifica esterna e coinvolgimento degli stakeholder |
| 9.8  | Azioni correttive e preventive                      |
| 9.9  | Formazione  |
| 9.10 | Gestione dei fornitori e appaltatori                |



Dalla tabella si evince che la maggior parte dei requisiti del capitolo 9 è stata modificata nella nuova edizione della norma SA8000. Come detto, molte di queste modifiche consistono in variazioni del linguaggio o assegnazione di maggiore enfasi piuttosto che introduzione di effettivi requisiti rilevanti. Vediamoli singolarmente.

### *9.1 Linee politiche, procedure, documentazione*

I requisiti 9.1.1, 9.1.2, 9.1.4, 9.1.7, 9.1.8 erano già inclusi nella edizione precedente della norma e non sono stati significativamente modificati nella SA8000: 2014. Per quanto riguarda il punto 9.1.3, il nocciolo del requisito rimane il medesimo. Si insiste affinché le politiche dell'organizzazione siano ben visibili non solo nei posti di lavoro, ma anche nelle abitazioni/dormitori forniti dall'organizzazione stessa o da un suo fornitore.

### *9.2 Team di prestazioni sociali*

Come detto nel paragrafo delle definizioni, la nuova norma, al punto 9.2.1 ha eliminato le figure di Rappresentante della direzione e dei lavoratori SA8000, sostituendole con un Team di Prestazioni Sociali (Social performance team- SPT), composto da Rappresentanti della direzione e dei lavoratori della SA8000, dando così enfasi al riconoscimento del fatto che "il dialogo sul posto di lavoro è una componente essenziale per la responsabilità sociale".

Come detto al paragrafo "definizioni", si ammette la previsione di un'elezione di più rappresentanti dei lavoratori: ad esempio nel caso siano scelti con il sindacato, vengono elette più persone in rappresentanza delle diverse sigle sindacali presenti; nel caso siano individuati direttamente dai lavoratori - se non presente il sindacato - possono essere eletti un rappresentante dei lavoratori per ogni turno o per ognuno delle sedi di lavoro.

Inoltre è prevista la possibilità di decidere di non scegliere un rappresentante dei lavoratori. Anche se questa possibilità non è preferibile per l'implementazione effettiva della SA8000, il SAI ha voluto comunque rispettare la libertà di azione dei sindacati e dei lavoratori, inclusa la loro libertà di non nominare alcun rappresentante dei lavoratori. Tale evenienza in sede di audit mette il valutatore nelle condizioni di dover verificare se correttamente gestiti tutti gli ambiti connessi al tema, ad esempio la comunicazione con i lavoratori e la libertà di associazione. Infine questo requisito insiste sul fatto che il rappresentante SA8000 dei lavoratori non debba essere visto come un sostituto per la rappresentanza dei sindacati.

### *9.3 Identificazione e valutazione dei rischi*

Il punto 9.3 della nuova norma sostituisce il precedente "Riesame della Direzione" previsto fino all'edizione del 2008. La modifica è da ricondurre all'introdu-

zione del team SPT; se infatti precedentemente l'Alta Direzione era responsabile del riesame dell'adeguatezza, efficacia e conformità del Sistema complessivamente inteso alla SA 8000 e dell'eventuale revisione delle politiche, procedure e prestazioni, ora tali responsabilità ricadono appunto sul SPT, anche se con modalità meglio definite.

Al team SPT è ora assegnata la responsabilità di condurre periodiche valutazioni scritte sui rischi, finalizzate ad identificare e pesare i rischi attuali e potenziali rispetto i contenuti della norma SA 8000, arrivando a suggerire, basandosi su criteri fondati, all'alta Direzione azioni da adottare per gestire/prevenire tali rischi. Nell'effettuare tali valutazioni, il gruppo SPT, secondo il punto 9.3.2 dovrà consultare le parti interessate, così come elencate al punto "Definizioni".

#### 9.4 Monitoraggio

Al punto 9.4.1 della norma viene definito l'ambito di competenza del SPT (Social Performance Team), per l'attività di monitoraggio sul Sistema.

Le attività di monitoraggio, significativamente più ampi e specifici di quelli della SA8000: 2008, prevedono:

- monitoraggio della conformità dell'organizzazione alla SA8000
- monitoraggio delle azioni adottate dall'organizzazione a seguito della valutazione dei rischi effettuata
- monitoraggio l'efficacia del sistema e la conformità con le linee politiche adottate

42

L'enfasi sull'attività di monitoraggio e l'assegnazione dello stesso al SPT, è sicuramente uno dei cambiamenti più rilevanti della SA 8000:2014 che permette la piena attuazione della norma stessa.

Per lo svolgimento della sua attività il SPT ha l'autorità per raccogliere le informazioni/pareri necessari provenienti dalle parti interessate/stakeholder. A tale scopo deve essere garantita l'accessibilità del SPT alle informazioni provenienti da tutti "uffici" dell'organizzazione allo scopo di accedere ad informazioni su eventuali non conformità nei confronti della SA8000 e, successivamente, proporre provvedimenti per il loro rimedio.

Ai punti 9.4.2 e 9.4.3 al SPT viene assegnato anche un ruolo fondamentale nel proporre e verificare le azioni correttive e quelle preventive, compresa la verifica rispetto le proprie performances; tale compito dovrà poi essere documentato in un resoconto per l'alta direzione finalizzato a rappresentare le prestazioni ed i benefici ottenuti dalle azioni adottate.

#### 9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione

Il requisito 9.5 aggiunge nuovi elementi al tema della comunicazione interna. Le organizzazioni devono ora dimostrare che i requisiti della SA8000 siano *effettivamente* compresi dal personale, ricorrendo ad attività di comunicazione

continua. Si vuole così coinvolgere chiunque nell'organizzazione, fornendo sia l'informazione-formazione iniziale che un continuo aggiornamento, che comprenda anche le comunicazioni sulle prestazioni del sistema stesso.

### 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Il punto 9.6 disciplina gli aspetti attinenti la gestione delle non conformità. Al punto 9.6.1 la norma prevede l'obbligo di definire una procedura scritta di gestione dei reclami che permetta al personale ed alle parti interessate (interested parties) non solo di fare reclamo, ma anche di segnalare valutazioni o raccomandazioni rispetto l'ambito lavorativo ed i requisiti SA 8000. Le modalità per avviare tale procedura devono essere accessibili al personale. Conseguentemente l'organizzazione dovrà attivare una procedura per verificare, approfondire e comunicare i risultati delle azioni adottate per affrontare i reclami e le informazioni del personale o delle parti interessate.

Al punto 9.6.2, si precisa, come detto al paragrafo definizioni, che i risultati dovranno essere non solo disponibili a tutto il personale, ma anche, su richiesta, alle parti interessate, anche al fine di informare e responsabilizzare il personale in tutti i processi della SA8000.

Al punto 9.3, come già specificato dalla precedente edizione della norma, si precisa che per garantire che il sistema dei reclami e delle segnalazioni sia sicuro, un'organizzazione non può in nessun modo avere atteggiamenti di ritorsione verso il personale o verso un'altra parte interessata (interested parties), per aver messo in atto il proprio diritto di reclamare e/o segnalare situazioni critiche.

### 9.7. Verifica esterna e coinvolgimento degli stakeholder

Al punto 9.7 la nuova norma pur non richiedendo requisiti ulteriori specifici, precisa la necessità di avere comportamenti collaborativi nelle verifiche del sistema e di coinvolgimento degli stakeholder. Infatti al punto 9.7.1 si richiede una *piena cooperazione* con le organizzazioni incaricate alle verifiche - una richiesta dunque più ampia delle "sufficienti informazioni" richieste dall'edizione del 2008 - mentre al punto 9.7.2 si richiede alle organizzazioni di interagire con gli stakeholder, così come elencati al punto "Definizioni" - e non più solo di dimostrare la volontà di dialogare con essi - al fine di garantire un pieno rispetto dei requisiti della norma.

### 9.8 Azioni correttive e preventive

Come detto al paragrafo "definizioni", la nuova norma specifica meglio il campo di applicazione delle azioni correttive e preventive. Al requisito 9.8.1 la norma richiede che l'organizzazione certificata stabilisca le politiche e le procedure per attuare tali azioni, prevedendo, *per la prima volta*, la previsione e la messa a disposizione di adeguate risorse finalizzate a tale scopo. Sempre al punto 9.8.1

si assegna la responsabilità al STP (Social Performance Team) di garantire che le azioni così definite siano efficacemente realizzate.

Compito del STP poi, come da previsione del punto 9.8.2 è quello di mantenere registrazioni delle non conformità, delle azioni intraprese e dei relativi tempi, compreso l'analisi della causa ultima ed i risultati ottenuti dall'adozione delle azioni.

Complessivamente, dalla lettura di tale requisito emerge, quale elemento di novità, anche il ruolo particolarmente produttivo e rilevante assegnato al STP oltre all'enfasi attribuita alla gestione dei tempi previsti per l'adozione delle azioni.

### *9.9 Formazione e sviluppo delle capacità*

Nel requisito 9.9 la nuova norma precisa che l'organizzazione deve sviluppare un piano di formazione per il personale, in tema SA 8000, che tenga conto anche dell'esito della valutazione dei rischi preliminarmente effettuata.

La formazione così realizzata, inoltre, oltre ad essere registrata deve essere anche verificata per valutarne la sua efficacia.

## 9.10 Gestione dei fornitori e appaltatori

44

Al punto 9.10 la norma insiste sul controllo della catena di fornitura chiarendo che l'obiettivo di un'organizzazione non è quello di spingere i fornitori alla certificazione; la richiesta è invece quella di condurre una sorta di "due diligence" sull'adesione alla SA8000 dei suoi fornitori, sia quando si selezionano nuovi membri della catena di fornitura sia quando si valutano quelli già utilizzati. In particolare al punto 9.10.1 la norma inserisce tra i fornitori da verificare l'Ufficio Privato di Collocamento, già introdotto al punto 17 del capitolo "Definizioni". Tra gli elementi che la "due diligence" deve considerare vi è l'efficace comunicazione sui requisiti della SA8000 e la valutazione dei "rischi significativi di difformità" del fornitore. Su quest'ultimo punto, in particolare, si richiede in modo più esplicito all'organizzazione certificata di fare gli "sforzi necessari" affinché i membri della catena di fornitura affrontino i rischi identificati, istituendo a tale scopo anche un sistema di monitoraggio dei fornitori stessi.

## 4. Tempi di l'adeguamento per la certificazione alla SA 8000:2014

Al fine di perfezionare il processo di transizione della nuova norma, è in corso da parte del SAI la predisposizione di alcuni documenti aggiuntivi necessari, tra questi:

- "SA 8000:2014 Guidance Document", una linea guida che fornisce interpretazioni su come implementare i requisiti della nuova norma, nonché i metodi per condurre un audit finalizzato a verificare la conformità alla norma.
- "SA 8000 Performance Indicator Annex", un documento normativo che fissa le aspettative minime di performance per un'organizzazione certificata.

Entrambi i documenti saranno liberamente consultabili sul sito SAI, non appena pubblicati.

In attesa di tali documenti, fino al 31 dicembre 2014 l'unico Standard di riferimento rimane SA8000:2008.

È poi previsto un periodo di transizione della durata di un anno, dal 1° gennaio 2015 fino al 31 dicembre 2015. In questo periodo saranno validi i certificati emessi in conformità sia all'edizione del 2008 che a quella del 2014.

A partire dal 1° gennaio 2016 saranno considerati validi solamente i certificati emessi in conformità a SA8000:2014. Entro il 1° gennaio 2016, quindi, tutti i certificati SA8000:2008 dovranno essere aggiornati a SA8000:2014, con le modalità che saranno rese note da Social Accountability Accreditation Services (SAAS).

# Bibliografia

Sito internet [www.iso.org](http://www.iso.org)

Sito internet [www.uni.com](http://www.uni.com)

Articolo tratto dal sito UNI: Verso la ISO 9001:2015. La posizione italiana

Sito internet [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

Sito internet [www.sai-intl.org](http://www.sai-intl.org)

Draft International Standard ISO /DIS 9001:2014

Social Accountability 8000, International Standard, by Social Accountability International, June 2014

SAI - Side by Side Comparison of: SA8000®:2008 - SA8000®:2014, July 2014

Drafters' Notes SA8000: 2014, prepared by Social Accountability International

Finito di stampare nel mese di ottobre 2014  
presso la tipografia PressUp di Viterbo  
per conto della Genesi Edizioni di Mestre Venezia

Nel mese di luglio 2014 i lavori sulla ISO 9001 hanno raggiunto un traguardo fondamentale nel processo di revisione. E' stato infatti approvata la versione DIS (Draft International Standard) della norma.

In termini generali la bozza della norma si distingue rispetto all'edizione passata per il fatto di avere una impostazione meno prescrittiva, sul piano formale, e più di tipo prestazionale; di fatto l'orientamento è quello di essere una solida piattaforma su cui le organizzazioni potranno basare sistemi di gestione effettivamente personalizzati, che tengano realmente conto delle diverse realtà organizzative.

Nel mese di giugno 2014 è stata emessa dal SAI la nuova norma SA 8000:2014 relativa alla Responsabilità Sociale di Impresa. La versione ufficiale di SA8000:2014 è ancora in lingua Inglese; è in corso la traduzione in altre lingue di primaria importanza tra cui l'italiano.

In attesa dell'entrata in vigore della nuova norma ISO 9001 (settembre 2015) e della nuova norma SA 8000 (gennaio 2015) Legacoop Veneto attraverso il progetto Oltre la Qualità, realizzato con il contributo della Camera di Commercio di Rovigo, intende presentare le principali novità delle nuove norme revisionate.

Scopo del lavoro è fornire uno strumento aggiornato di grande utilità sia alle imprese già certificate, che dovranno attivare le azioni necessarie per conformarsi alle novità delle nuove norme, sia a quelle che hanno intenzione di implementare un sistema di gestione correttamente certificabile.

