

# Manuale di sistema amfori BSCI Allegato 3

## Allegato 3: Come sviluppare un sistema di gestione sociale (SMS)

Il presente allegato al Manuale di sistema amfori BSCI funge da guida per gli aderenti amfori BSCI e i loro partner commerciali per lo sviluppo di un sistema di gestione sociale (SMS) funzionante che sia di supporto ai loro sforzi per l'applicazione pratica del Codice di condotta amfori BSCI. Fornisce inoltre delle linee guida per gli auditor che vanno a integrare la Sezione III del Manuale di sistema amfori BSCI, relativa alle linee guida in materia di interpretazione dell'auditing amfori BSCI.

### DEFINIZIONE

Un sistema di gestione sociale (SMS) è costituito da una serie di policy, processi e procedure che permettono a un'azienda di gestire in via continuativa la propria performance sociale per monitorarne i miglioramenti.

Un SMS efficace sarà di supporto a un'azienda al fine di:

- Dimostrare la propria maturità aziendale in qualità di azienda responsabile
- Consolidare la propria reputazione con clienti diretti, consumatori e investitori
- Rilevare precocemente, monitorare e porre rimedio a un eventuale impatto negativo delle proprie attività commerciali

Ogni azienda adatta il proprio sistema di gestione sociale alle proprie dimensioni, al proprio settore e alla propria cultura aziendale. I principi fondamentali del SMS restano tuttavia invariati.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

**Impegno:** Lo sviluppo e l'attuazione di un SMS efficace non possono essere realizzati da soli, bensì richiedono un impegno regolare da parte di diversi reparti di un'azienda commerciale.

I reparti fondamentali che devono essere coinvolti sono:

- Risorse umane
- Protezione dei lavoratori
- Qualità e compliance

Nel caso l'azienda sia una piccola impresa o una microimpresa, è probabile che tali mansioni siano svolte dalla medesima persona. Tali reparti devono essere comunque coordinati al fine di garantire il funzionamento del SMS.

**Ciclicità:** Un SMS non è statico, al contrario ha bisogno di essere adattato in seguito a verifiche della propria efficacia. Tale approccio può essere riassunto come di seguito:

- **Programmazione:** Identificazione delle pratiche dell'azienda commerciale che potrebbero avere bisogno di un miglioramento per diventare socialmente responsabili (es. identificazione di policy, processi e procedure mancanti).



- **Realizzazione:** Identificazione e attuazione delle modifiche necessarie. Per fare tutto ciò potrebbe essere necessaria la nomina di responsabili o di team adibiti all'attuazione dei cambiamenti necessari.
- **Controllo:** Monitoraggio del successo nell'attuazione rispetto ai miglioramenti possibili.
- **Adattamento:** Conseguimento di un accordo e realizzazione delle migliorie necessarie per compiere ulteriori passi avanti nel processo di miglioramento.

**Creazione di un sistema:** l'obiettivo di un SMS è di collegare i reparti di un'azienda per evitare che i singoli lavorino e agiscano in maniera isolata. Tale interconnessione di reparti favorisce il risparmio dei costi e, in generale, le sinergie all'interno dell'azienda.

La creazione di un SMS efficace non è di per sé un fine bensì un mezzo in grado di fornire supporto alle aziende commerciali nel loro impegno per il miglioramento della propria responsabilità sociale.

## POLICY E PROCEDURE SOCIALI

Un SMS efficace deve essere supportato da policy sociali affidabili nonché procedure di funzionamento interne ed esterne.

### *Definizione di policy sociali*

Le policy sociali fungono da standard di riferimento all'interno dell'azienda commerciale. Definiscono la visione per il futuro, la posizione e, in certi casi, anche la strategia di un'azienda in merito alla propria responsabilità nei confronti dei diritti umani e dei lavoratori.

Una policy sociale non deve essere un documento lungo e tecnico, al contrario, deve essere un documento facilmente comprensibile dagli stakeholder interni ed esterni.

amfori BSCI suggerisce ai produttori di:

- Utilizzare come riferimento il [Codice di condotta amfori BSCI](#) e le sue relative [Condizioni di attuazione](#)
- Valutare che le policy sociali non siano in contrasto con la normativa e verificare se deve essere citata esplicitamente a una legge o un regolamento specifico per garantire coerenza e trasparenza.
- Disporre di policy unitarie per l'intera azienda anziché tante policy distinte e separate per tematica, di modo da evitare confusione nonché contraddizioni tra i reparti e i singoli all'interno dell'azienda.

### *Stesura delle procedure*

Se le policy sociali rappresentano lo standard di riferimento per l'azienda commerciale, allora le procedure sono le modalità per attuarle concretamente. Le procedure garantiscono l'applicazione sistematica delle policy sociali nelle attività quotidiane dell'azienda.

Le procedure definiscono in modo chiaro, per dirigenti e lavoratori:

- **Il livello adeguato del processo decisionale:** Chi decide cosa?
- **Il livello operativo:** Chi attua cosa?
- **Le tempistiche:** Quanto spesso? Per quanto tempo?

Le procedure non devono essere documenti tecnici o complessi. Al contrario, devono essere più chiare e accessibili possibili per il pubblico di riferimento.

Qualora il personale non dovesse avere una buona padronanza della lingua locale/delle lingue locali, sarà necessaria una traduzione delle procedure. Le procedure possono essere rese più accessibili e fruibili utilizzando, ad esempio, infografiche e/o immagini.

Un'azienda commerciale, in particolare se soggetta a monitoraggio (produttore), deve essere in grado di spiegare all'auditor/agli auditor:

- Come vengono definiti e verificati gli obiettivi di miglioramento in ambito sociale da parte dell'azienda commerciale;
- Quali rischi ed effetti sociali vengono valutati; chi definisce i rischi per l'azienda; chi si assume i rischi (responsabile);
- Come vengono aggiornate le pratiche aziendali per essere conformi ai relativi obblighi legali;
- Come viene garantito da parte dell'azienda commerciale che i propri lavoratori siano a conoscenza e competenti in materia di policy sociali e relativi obiettivi all'interno dell'azienda;
- Come vengono definite le responsabilità del personale da parte dell'azienda commerciale;
- Come viene affrontata la corruzione interna da parte dell'azienda commerciale; come viene definita; come viene arginata.

Di seguito sono illustrati alcuni esempi di procedure inerenti a policy sociali che sono oggetto di revisione durante un audit amfori BSCI:

- Procedura anticorruzione;
- Gestione responsabile delle risorse umane (es. procedure di assunzione responsabili, equa remunerazione, provvedimenti disciplinari adeguati, licenziamento nel rispetto del lavoratore)
- Meccanismo di lamentele (es. procedura e accesso ad essa);
- Gestione responsabile della catena di fornitura (es. selezione di partner commerciali nel rispetto del Codice di condotta amfori BSCI);
- Procedura di miglioramento (es. modalità di analisi delle cause di fondo, diverse responsabilità e stanziamento di un budget possibile);
- Procedura di valutazione dei rischi in materia di protezione dei lavoratori;
- Accesso e idoneità alle formazioni per il personale.

## BUON SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE

Un SMS efficace deve essere supportato da un buon sistema di archiviazione.

La tabella sottostante illustra le caratteristiche di un buon sistema di archiviazione. Le aziende con certificazione ISO sono già a conoscenza di tali requisiti.

L'archiviazione dei registri deve essere...	Spiegazioni	Esempi
Conforme alle disposizioni	Il sistema di archiviazione deve essere conforme ai <b>requisiti legali e amministrativi</b> della giurisdizione in cui opera, compresa la documentazione specifica nonché i requisiti operativi e in materia di trasparenza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azienda conserva i registri per il periodo sancito dalla normativa?</li> <li>• L'azienda rispetta le disposizioni in materia di protezione dei dati e sicurezza delle informazioni?</li> </ul>

Responsabile	Il sistema di archiviazione è regolato da <b>policy</b> con <b>responsabilità</b> assegnate, insieme a metodologie formali e <b>procedure</b> per la gestione di queste.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azienda ha messo in atto procedure relative a come tenere i registri?</li> <li>• Chi è responsabile per ogni serie di registri? (es. registro degli infortuni, registri di conformità, buste paga)</li> </ul>
Messa in atto	I sistemi di archiviazione vengono utilizzati in modo sistematico durante il <b>corso ordinario delle attività</b> commerciali. I registri sono tenuti secondo politiche e procedure definite. I registri sono legittimi e non sono un esercizio salvafaccia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azienda adatta il proprio sistema alla gestione aziendale?</li> <li>• Il processo decisionale è fondato su registri appositi?</li> </ul>
Affidabile	Il sistema di archiviazione elabora le informazioni in modo <b>coerente e preciso</b> per garantire l' <b>affidabilità</b> dei registri.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azienda dispone di misure specifiche per garantire che le informazioni degli elementi di prova sui partner commerciali siano e restino attendibili?</li> <li>• Esempio relativo alla verifica dell'età: sono disponibili ulteriori provvedimenti all'interno dell'azienda per verificare che le carte d'identità non siano state contraffatte?</li> </ul>
Disponibile	La persona responsabile è in grado di trovare tempestivamente un'informazione nei sistemi di archiviazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per produttori aderenti amfori BSCI: l'azienda è in grado di fornire informazioni su richiesta in occasione di un audit senza preavviso? O durante la visita di un buyer?</li> </ul>

Un buon sistema di archiviazione deve raccogliere e rendere accessibili tutte le procedure adottate per l'attuazione delle policy sociali nonché i registri pertinenti in materia di:

- Contratti dei dipendenti, remunerazione, orari di lavoro, formazione (es. per lavoratori migratori e stagionali)
- Accordi con agenzie di reclutamento
- Valutazioni dei rischi in materia di tutela dei lavoratori
- Registri degli infortuni
- Manutenzione dei macchinari
- Licenze e certificati
- Monitoraggio interno e piani di miglioramento
- Valutazione di impatto in materia di diritti umani (compresa la catena di fornitura)
- Tracciamento del meccanismo di lamentela, compresa la modalità di risoluzione della questione

## MONITORAGGIO INTERNO E ADATTAMENTO PERIODICO

Il monitoraggio interno è per le aziende il metodo economicamente più vantaggioso per:

- **Effettuare controlli:** Ad esempio monitorare l'attuazione del sistema e identificare le possibili aree di miglioramento
- **Apportare modifiche:** Ad esempio raggiungere un accordo ed effettuare le correzioni necessarie per compiere ulteriori passi avanti nel processo di miglioramento.

Nell'ambito del monitoraggio interno del sistema di gestione sociale la persona responsabile/le persone responsabili condurranno una valutazione del sistema secondo almeno tre parametri:

- **Intento:** Il sistema di gestione sociale è conforme ai propri scopi? Sono messi in atto tutti gli elementi del sistema di gestione sociale?
- **Attuazione:** Sono stati raggiunti gli obiettivi? Le procedure vengono rispettate? Se no, perché? I responsabili dispongono di sufficienti conoscenze, competenze e impegno per il proprio compito? Se no, perché?
- **Efficacia:** La performance sociale dell'azienda è migliorata dal momento in cui il sistema di gestione sociale è stato attuato? Se no, perché? L'azienda rispetta la normativa? Se no, perché? Sono presenti pratiche o procedure da migliorare?

L'azienda commerciale deve valutare almeno:

- Il successo generale di ogni elemento delle policy
- I piani di miglioramento e l'efficacia della loro attuazione
- L'idoneità delle procedure
- L'efficacia e gli aspetti pratici dei moduli e dei registri tenuti
- L'efficacia del meccanismo di lamentela
- Possibili adattamenti sulla base della valutazione dei rischi
- Priorità definite per i successivi tre, sei, dodici mesi
- Risorse approvate dall'alta dirigenza

Si raccomanda alla persona responsabile/alle persone responsabili del monitoraggio interno di valutare i registri storici per confermare e quantificare i miglioramenti compiuti nel tempo, ad esempio:

- Aumenti del livello delle retribuzioni
- Frequenza delle misure disciplinari
- Frequenza dei fenomeni di assenteismo
- Frequenza delle lamentele

Sulla base dei risultati e di quanto appreso dal processo di monitoraggio interno, l'azienda commerciale dovrà adattare il sistema di gestione sociale.

La frequenza dei monitoraggi interni e degli adattamenti inerenti a essi dipenderanno dalla maturità delle pratiche commerciali e della gravità delle inadempienze. Ad esempio, nella fase iniziale di creazione di un SMS è adatto un ciclo con scadenza trimestrale. Con il passare del tempo e il consolidamento aziendale, sarà sufficiente un monitoraggio annuale.

La valutazione del monitoraggio interno e la discussione di possibili adattamenti devono vedere coinvolti i lavoratori. I verbali delle riunioni, inclusi gli argomenti principali discussi e le decisioni adottate, devono essere conservati in forma scritta nel sistema centrale di archiviazione.

