



Bilancio di Sostenibilità 2020

Indice dei contenuti

Nota Metodologica	3
1. L'identità di RUN UP SRL	4
1.1. La Storia	4
1.2. La corporate governance	5
1.3. I valori e la missione societaria	6
2. L'approccio alla sostenibilità	7
2.1. Gli Stakeholder di RUN UP	7
2.2. Analisi di materialità	7
2.3. Corporate citizenship	8
3. Promozione della qualità negli ambienti di lavoro	11
3.1. Le risorse di RUN UP	11
3.2. Promozione di una cultura organizzativa efficace	12
3.3. Rispetto dei Diritti umani e dei lavoratori	13
3.4. Promozione della Salute e Sicurezza sul lavoro	13
Gestione dell'emergenza pandemica	14
3.5. Valorizzazione del capitale umano e delle diversità	15
4. Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	17
4.1. Gestione della qualità e della soddisfazione del cliente	17
4.2. Protezione, privacy e trattamento dei dati	18
5. Rapporto con business partner e fornitori	19
6. Responsabilità ambientale	19
6.1. Impegno nel rispetto delle risorse ambientali e lotta al cambiamento climatico	19
Allegati	22
Tabelle di dettaglio	22
Tabella di correlazione	25
Selezione di GRI Standards	26

Nota Metodologica

Il presente documento costituisce il **primo Bilancio di Sostenibilità** (di seguito anche “Bilancio”) **di RUN UP SRL** (nel seguito anche “RUN UP” o “la Società”) ed è stato redatto rendicontando una selezione dei “GRI Sustainability Reporting Standards” (*GRI-referenced claim*) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 e relativi aggiornamenti, come riportato all'interno della tabella "Selezione di GRI Standards".

Le informazioni contenute nel presente Bilancio si riferiscono all'anno 2020 (**dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020**) e riflettono il principio di materialità o rilevanza definito dai GRI Reporting Standards, che prevedono che la rendicontazione di sostenibilità fornisca informazioni quantitative e qualitative sulle tematiche di sostenibilità più rilevanti per l'Organizzazione e per i suoi Stakeholder. La definizione delle tematiche materiali è stata effettuata attraverso la prima analisi di materialità di RUN UP, realizzata nel corso del 2021, come meglio approfondito nel paragrafo “Analisi di materialità”. A tal proposito, al fine di fornire un'esaustiva evidenza della copertura delle tematiche emerse come materiali e degli indicatori GRI correlati, nella sezione “Allegati” vengono raccolte le informazioni e i dati quantitativi di dettaglio.

Laddove possibile, al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare l'andamento delle attività della Società, si offre il confronto con l'anno precedente. RUN UP si impegna inoltre a definire e presentare gli impegni futuri stabiliti al fine di migliorare la propria performance in termini di sostenibilità e di impatti positivi nei confronti dei propri stakeholder.

La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità di RUN UP è impostata secondo una cadenza annuale. Il presente Bilancio di Sostenibilità è inoltre disponibile al pubblico all'indirizzo: www.runupsrl.it.

Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile contattare Carolina Borella inviando un messaggio e-mail a commerciale@runupsrl.it.

1. L'identità di RUN UP SRL

1.1. La Storia

RUN UP è una società a responsabilità limitata nata nel 2016 specializzata nella consulenza alle aziende in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

La Società si propone per affiancamento consulenziale e tecnico-operativo per gli **adempimenti** normativi legati alla sicurezza sul luogo di lavoro con assunzione degli incarichi di responsabile del servizio di prevenzione e protezione esterno (**RSPP**) e addetto del servizio di prevenzione e protezione esterno (**ASPP**) di organizzazioni e aziende. Progetta, organizza ed eroga **corsi di formazione** (in aula, e-learning, webinar) concernenti tematiche varie tra cui **qualità, sicurezza** sul luogo di lavoro e **ambiente**. Studia ed implementa **sistemi di gestione aziendali** conformi alle principali norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001/UNI ISO 45001).

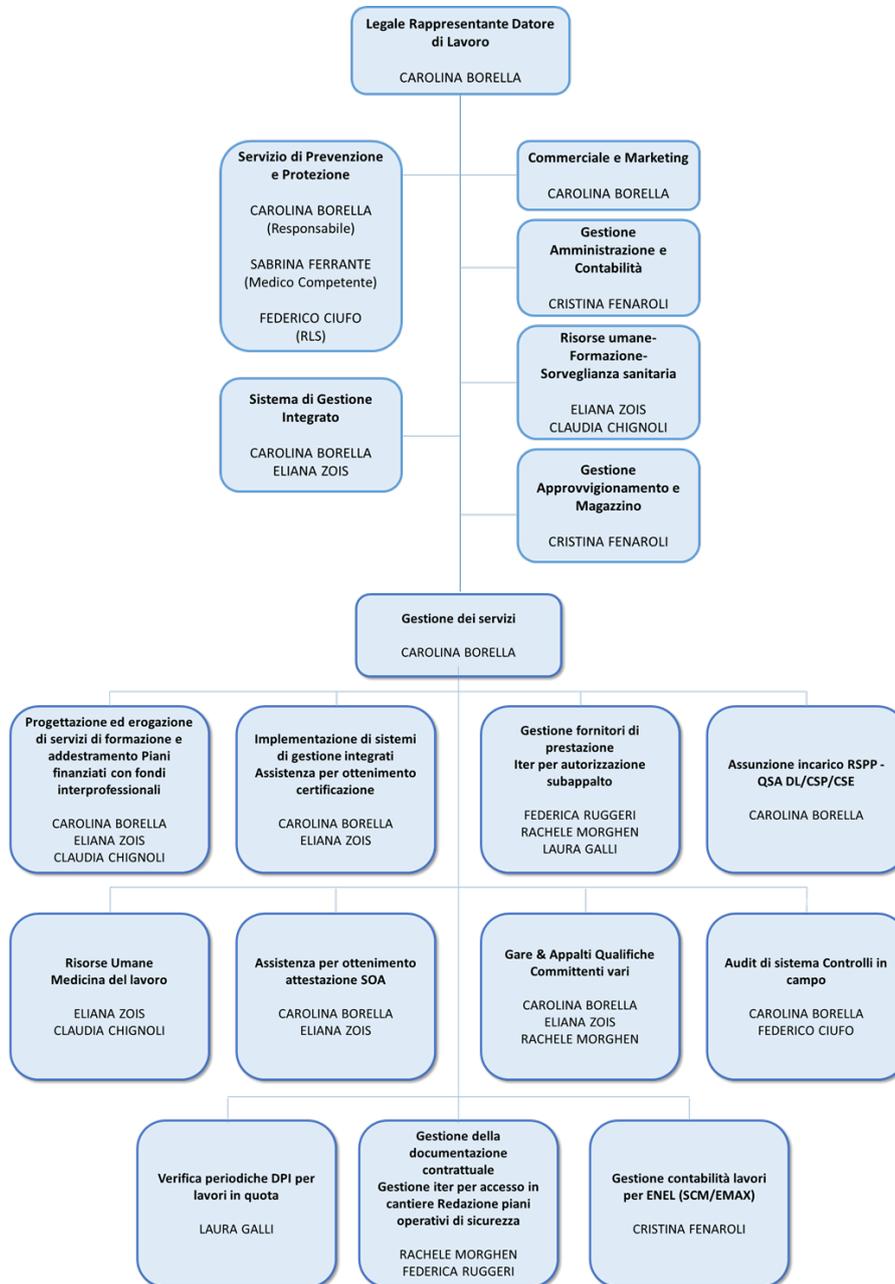
Di seguito si rappresenta brevemente **l'evoluzione** di RUN UP e i principali **avvenimenti** occorsi nei suoi primi **cinque anni di attività**:



RUN UP svolge le proprie attività nel territorio italiano - con particolare riferimento alla Lombardia - e i suoi clienti operano principalmente nel settore delle telecomunicazioni, dell'edilizia e del commercio.

1.2. La corporate governance

RUN UP è guidata da un **Amministratore Unico**, *Carolina Borella*, la quale è a capo della rappresentanza generale della Società e a cui competono tutti i poteri per la **gestione ordinaria e straordinaria** della stessa. Nel seguito è riportato l'**organigramma aziendale**, in cui vengono presentati i responsabili delle aree di attività di RUN UP.



RUN UP è associata a **Confindustria Bergamo**, all'**Ente Bilaterale Bresciano del Commercio e dei Servizi (EBBCS)**, a **Confcommercio** e all'**Associazione Italiana Formatori ed Operatori della Sicurezza sul Lavoro (AIFOS)**.

La **partecipazione associativa** a queste realtà permette a RUN UP di essere costantemente **aggiornata** in merito a **normative** e requisiti cogenti oltre a poter contare, in caso di necessità, sul **supporto** di professionisti specializzati.

1.3. I valori e la missione societaria

RUN UP è una società di consulenza fondata da manager con esperienza professionale pluriennale maturata in società di grandi dimensioni e che ora è messa a disposizione dei propri Clienti.

Il suo **Codice Etico** ne regola le attività e ispira una cultura aziendale basata su tre principali valori: **innovare, crescere e competere**.

Questi valori sono condivisi con ogni persona che entra in relazione con RUN UP, sia in termini collaborativi che commerciali, poiché costituiscono le linee guida che devono orientare i comportamenti e le scelte dell'Organizzazione. Tra le persone di RUN UP, questi valori si traducono in un forte **impegno** nel dare **supporto** ai **clienti** in ambito gestionale, tecnico e operativo, nonché nella definizione di **soluzioni innovative** volte alla crescita e allo sviluppo di un **maggiore competitività** nel loro mercato di riferimento.

RUN UP mira, dunque, a mettere a disposizione dei propri clienti il proprio **know-how** maturato e consolidato nel tempo, che spazia nei seguenti ambiti di competenza:



Il **punto di forza** riconosciuto a RUN UP è la sua **trasversalità**.

Nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi, la Società è infatti in grado di differenziarsi nel mercato per l'**ampia e diversificata offerta di servizi dedicati ai propri Clienti**.

2. L'approccio alla sostenibilità

2.1. Gli Stakeholder di RUN UP

Al fine di indirizzare in maniera ottimale le proprie risorse per garantire un futuro sempre più orientato alla sostenibilità, è necessario coinvolgere gli Stakeholder dell'Organizzazione, che sono primariamente da **identificare**, insieme alle loro ragionevoli aspettative ed esigenze.

Gli Stakeholder sono i portatori d'interesse della Società, vale a dire gli individui, i gruppi di individui o le organizzazioni che influenzano l'attività della Società o su cui la Società può ragionevolmente avere influenza, tramite le proprie attività.

Per identificare le categorie rappresentative dei propri Stakeholder, RUN UP ha condotto nel corso del 2021 una dettagliata analisi desk e di benchmark i cui risultati di tale analisi sono stati oggetto di discussione da parte del management, che ha approvato la **mappa degli Stakeholder** nel seguito riportata.

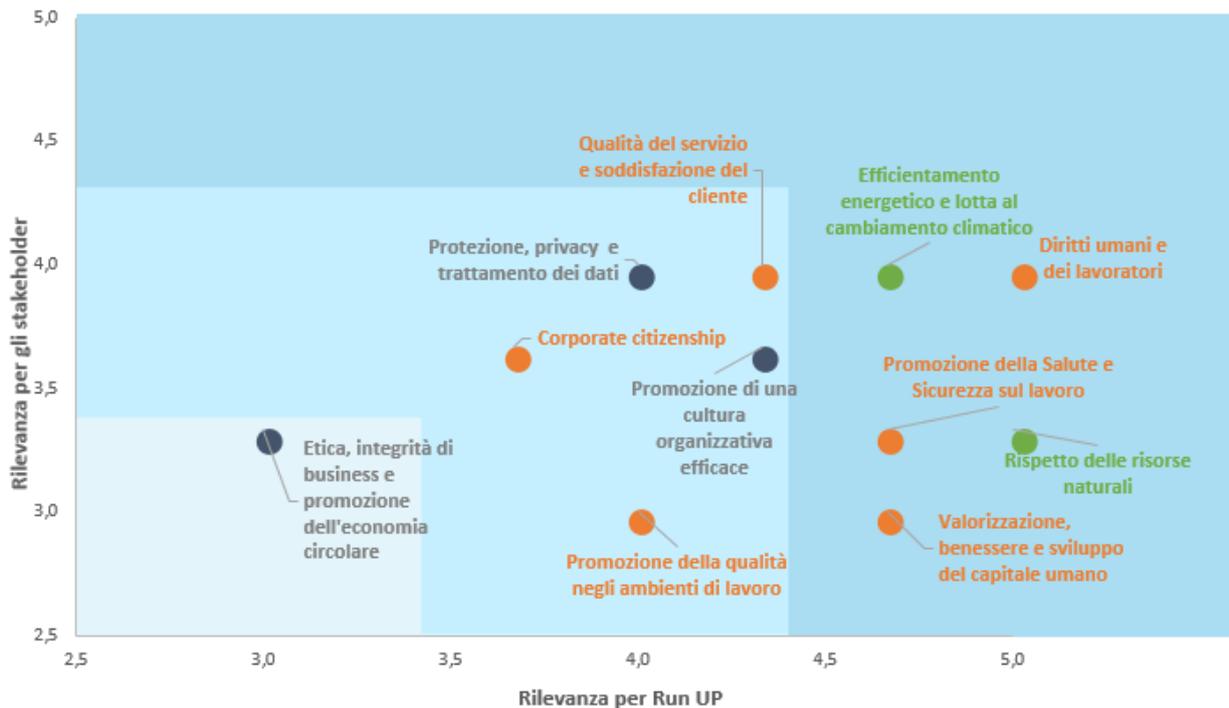


2.2. Analisi di materialità

Oltre a favorire l'identificazione delle categorie di Stakeholder rilevanti per la Società, l'analisi di benchmark è stata determinante ai fini dell'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti, passaggio fondamentale nell'avvio della rendicontazione di sostenibilità (c.d. **"analisi di materialità"**).

Le **tematiche di sostenibilità più rilevanti** per il settore in cui opera RUN UP, sotto il profilo economico, sociale ed ambientale, identificate con l'analisi desk e di benchmark condotta nel 2021, sono state sottoposte alla valutazione del management, che ha definito i topic materiali per la Società. Questi topic rappresentano le tematiche che influenzano la capacità della Società di produrre valore per i propri Stakeholder nel breve, medio e lungo termine.

La valutazione del management ha consentito di prioritizzare le tematiche secondo la loro rilevanza per la Società stessa e per gli Stakeholder, portando alla realizzazione della matrice di materialità nel seguito rappresentata:



La rappresentazione in matrice consente di identificare in maniera immediata i temi su cui puntare l'attenzione nella definizione delle linee guida strategiche in ambito di sostenibilità.

2.3. Corporate citizenship

RUN UP promuove internamente ed esternamente una cultura aziendale volta a prediligere strategie e azioni incentrate non esclusivamente sul ritorno economico, bensì sul **valore aggiunto creato per la Società e tutti gli Stakeholder interessati**.

Tutti i progetti e le iniziative che RUN UP intraprende devono essere in linea con le aspettative di tutte le parti interessate, nello specifico:

- utilizzo coerente, corretto, efficiente delle risorse destinate ai progetti
- trasparenza e oggettività dei criteri di scelta dei partner (Stakeholder non profit) con cui sviluppare i progetti
- trasparenza dell'Organizzazione nell'accoglimento di eventuali richieste di contribuzione da parte degli Stakeholder non profit e coerenza rispetto alla strategia aziendale
- vantaggio per la comunità del progetto sviluppato e/o finanziato.

Fino ad ora RUN UP non ha sviluppato internamente ed in maniera autonoma progetti di solidarietà, ma predilige il finanziamento di iniziative intraprese da altre realtà che siano in linea con i principi sopra indicati, che abbiano obiettivi chiari, misurabili e rendicontabili, ma soprattutto che siano guidati da un partner progettuale che goda di una buona reputazione.

Nell'ambito di questi progetti, RUN UP predilige iniziative in materia di:



Per qualsiasi azione intrapresa, RUN UP non ammette il finanziamento di attività illegali, in conflitto con i principi enunciati nel proprio Codice Etico e potenzialmente dannose per la reputazione e l'immagine dell'Organizzazione.

Per quanto riguarda le attività svolte durante il corso del 2020, RUN UP si è attivata su due fronti che miravano a contrastare e/o alleviare i danni provocati dalla pandemia di COVID-19, nello specifico:

- donazione all'ospedale PAPA GIOVANNI XXIII di Bergamo
- ricerca e fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) per i propri clienti chiave e per quelle realtà (alcuni dei loro subappaltatori) il cui core business necessitava una continuità.

Soprattutto tra marzo e maggio 2020, l'acquisto di mascherine, guanti, gel, detergenti igienizzati è stato molto impegnativo a causa delle difficoltà nell'approvvigionamento, dovute al sovraccarico dei fornitori, alla mancanza di scorte, all'improvviso incremento dei prezzi e alle incertezze in relazione alla conformità del materiale disponibile. Nonostante queste sfide, attraverso una minuziosa ricerca, RUN UP è stata in grado di individuare fornitori affidabili che potessero assicurare una quantità di DPI sufficiente, tra cui:

GEL 225 litri	GUANTI IN NITRILE 20.700 paia
MASCHERINE KN95-FFP2 17.570 unità	MASCHERINE CHIRURGICHE 1.000 unità

Il pagamento di tutte le forniture è avvenuto al momento dell'ordine e/o prima della consegna. Per la rivendita di questi dispositivi, RUN UP ha sempre applicato un prezzo ponderato medio rispetto a tutti gli acquisti effettuati; il ricavo è stato quindi appena sufficiente a coprire gli oneri finanziari e le spese sostenute.

In occasione dell'apertura della sede operativa di Chiari, si è reso necessario attivare un servizio di pulizia per il quale RUN UP si è affidata a **Opera Cooperativa Sociale**. Si tratta di una onlus che da anni lavora a fianco delle aziende e dei disabili per promuovere in una nuova forma la diffusione dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003, sviluppando l'interazione fra pubblico, privati e terzo settore per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità. Nonostante RUN UP non debba adempiere a quanto previsto dalla legge 68/99, in materia di collocamento di persone con disabilità, ha deciso ugualmente di intraprendere questa iniziativa per attivarsi in prima persona rispetto a queste tematiche.

Inoltre, durante il corso del 2020, RUN UP ha fatto da tramite tra altre aziende e la Cooperativa per almeno cinque interventi di sanificazione di immobili ed esercizi commerciali.

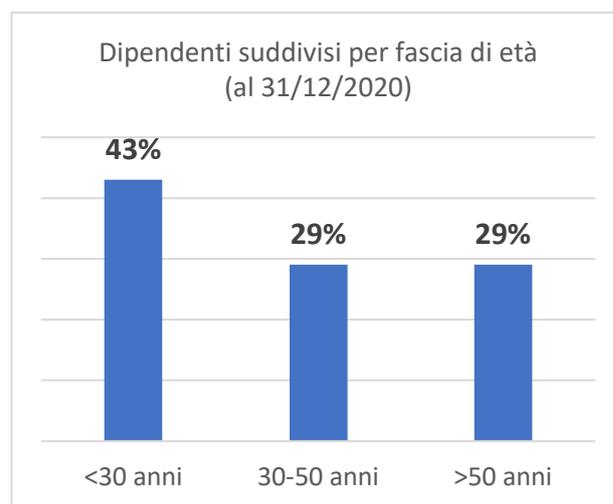
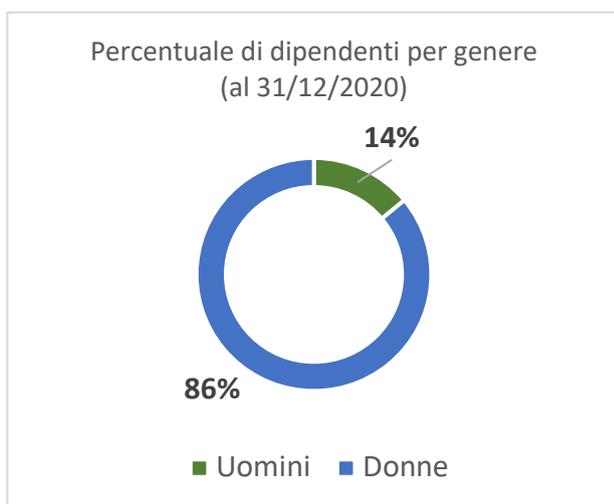
3. Promozione della qualità negli ambienti di lavoro

3.1. Le risorse di RUN UP

Le persone sono il pilastro portante e il fattore di successo di RUN UP. Per questo, ogni azione aziendale mira a sviluppare e migliorare il patrimonio di competenze della propria forza lavoro al fine di accrescere la competitività e la professionalità dei servizi offerti. Nel corso di questi 5 anni di attività, la forza lavoro della Società ha subito un'evoluzione considerevole, se si considera che nel 2016, al momento della sua fondazione, RUN UP era costituita esclusivamente da due lavoratori (compreso la fondatrice). Il personale è aumentato, arrivando a 4 risorse nel 2017, per giungere a 7 dipendenti in forza al 31/12/2020, ciascuno dei quali con **contratto indeterminato full-time**.



La Società vanta una preponderante **quota di dipendenti di genere femminile (85,7%** dei dipendenti al 31/12/2020) e si dimostra attiva nella valorizzazione del talento giovanile, come dimostra il fatto che il **43%** delle persone di RUN UP ha un'**età inferiore ai 30 anni**.



Sempre nell'abito della gestione delle risorse umane, RUN UP dispone di **procedure formali e strutturate** riguardanti l'**avvio** e la **cessazione** dei rapporti di lavoro.

Inoltre, ad ulteriore prova della rilevanza che i lavoratori ricoprono all'interno dell'Organizzazione, RUN UP effettua la **consultazione** dei propri **lavoratori** attraverso **incontri periodici** con i lavoratori.

Gli incontri periodici mirano a raccogliere le informazioni delle attività svolte al fine di definire lo stato di avanzamento dei lavori, pianificare le attività della settimana successiva, nonché divulgare le informazioni circa l'andamento generale del business, degli obiettivi e azioni e/o piani da implementare.

3.2. Promozione di una cultura organizzativa efficace

RUN UP è da sempre consapevole del ruolo importante che riveste nella società grazie all'impegno profuso nell'**aiutare le aziende ad operare con maggiore efficienza** attraverso il **rispetto** dei più alti **standard etici, qualitativi** e di adempimento **ai requisiti ambientali** e di **salute e sicurezza** sul lavoro. Per mezzo di questi servizi, infatti, l'azienda mira a contribuire **all'evoluzione del mercato del lavoro** in cui il valore personale e sociale del lavoro sia di primo piano e sempre più sostenibile.

La **cultura organizzativa** di RUN UP è basata sulla **capacità di adattamento** della stessa rispetto ai cambiamenti del mercato. La Società pone estrema importanza a questo aspetto in quanto è consapevole che una cultura aziendale strutturata e consolidata permette di differenziarsi dalla concorrenza, aiuta a creare coesione all'interno dell'Organizzazione e contribuisce a rafforzare l'immagine dell'azienda.

Credendo fortemente in questi valori, RUN UP ha costruito una cultura aziendale in cui il comportamento di ogni membro dell'Organizzazione deve essere in grado di adattarsi al contesto in continuo mutamento. Nello specifico, di seguito sono riportati i **pilastri** della **cultura organizzativa** di RUN UP:



La diffusione di tale cultura organizzativa è avvenuta grazie alla strutturazione di una **comunicazione** interna **trasparente ed efficace**.

A questo proposito, a valle delle analisi e delle valutazioni svolte nel 2020 rispetto al grado di maturità e di rischio **dell'attuale comunicazione** interna ed esterna e della relativa consapevolezza, si è evidenziata la necessità di lavorare ad un loro miglioramento; obiettivo che verrà perseguito nel 2021.

Ad oggi RUN UP, infatti, non è dotata di sito internet e le comunicazioni interne sono gestite tramite la compilazione di moduli le cui informazioni sono pubblicate sul gestionale aziendale.

I diversi avvisi possono anche essere esposti in bacheca e/o trasmessi via e-mail.

Le comunicazioni esterne – quindi verso clienti, fornitori, enti istituzionali - sono invece gestite tramite posta tradizionale o per posta elettronica certificata (PEC), mentre le comunicazioni che interessano i visitatori e/o i terzi sono trasmesse con cartellonistica affissa nella sede operativa.

Il trasloco nella nuova sede operativa di Chiari ha aiutato tutte le risorse dell'Organizzazione a trovare la propria dimensione collocandosi in un ambiente di lavoro adeguato a spazi e contesto con conseguente miglioramento di alcune dinamiche comunicative e di relazione tra i componenti di RUN UP.

Inoltre, al fine di garantire un'organizzazione del lavoro efficace, RUN UP crede nell'importanza di assicurare ambienti di lavoro di qualità e sicuri. Per questo motivo la Società dispone di un **Piano di emergenze volto ad assicurarne la corretta gestione** - sia per i lavoratori che per i terzi -, in quanto definisce le procedure per la gestione delle emergenze, per l'installazione dei presidi di emergenza, nonché definire la presenza degli addetti preposti per ciascuna attività (es. durante l'erogazione di servizi di formazione e/o sorveglianza sanitaria). A questo riguardo, RUN UP dispone inoltre di **piani di manutenzione periodica** al fine di assicurare l'efficienza degli impianti e dei presidi di emergenza, oltre che l'aggiornamento periodico e la formazione degli addetti alla gestione delle emergenze.

3.3. Rispetto dei Diritti umani e dei lavoratori

Dal momento che un'area preponderante del lavoro di RUN UP si fonda sull'affiancamento tecnico alle aziende circa gli **adempimenti normativi** in ambito salute e sicurezza e qualità e al loro allineamento con **modelli organizzativi** che mirano a mantenere elevati standard etici (MOG 231), si può affermare che la Società operi attivamente nel favorire il **rispetto delle leggi internazionali in materia di diritti umani e dei lavoratori**. Questo avviene con le attività e i servizi offerti dalla Società, che opera per garantire che qualsiasi realtà industriale sia in grado di **assicurare piena dignità** ai propri lavoratori nonché ridurre le probabilità del verificarsi di qualsiasi tipo di abuso.

3.4. Promozione della Salute e Sicurezza sul lavoro

L'impegno verso una gestione responsabile della salute e sicurezza sul lavoro è di estrema rilevanza per RUN UP, che ritiene prioritario lo svolgimento di un'accurata **valutazione dei rischi** a cui i lavoratori sono esposti durante le loro attività quotidiane relativamente al contesto in cui operano, alle attrezzature, ai dispositivi e alle postazioni di lavoro a loro disposizione. Tale processo di valutazione dei rischi è sviluppato dal **RSPP**, ruolo assunto dal datore di Lavoro, in collaborazione con il **medico competente**. I rischi principali individuati per la realtà di RUN UP sono correlati all'utilizzo dei **videoterminali**, con particolare riferimento all'utilizzo del mouse ed alla postura.

Il medico competente, esperto e stretto collaboratore della fondatrice di RUN UP, è inoltre responsabile della **sorveglianza sanitaria preventiva e periodica**. Tutti i lavoratori sono sottoposti alle visite mediche previste dal protocollo sanitario. I lavoratori, in caso di necessità, possono contattare il medico competente attraverso la segreteria infermieristica.



Inoltre, nell'eventualità che si verifichi un **infortunio sul luogo di lavoro**, lo stesso RSPP ha la responsabilità di condurre **l'indagine** interna volta a far emergere sia le **cause** evidenti ed immediate, sia quelle latenti o remote, **dell'evento occorso**. I **fattori tra cui indagare** possono essere di diverso genere, dal fattore **individuale** del singolo soggetto a quello **ambientale** (legato a condizioni oggettive degli ambienti di lavoro e/o delle lavorazioni), fino ad arrivare a quello **organizzativo**.

Si può facilmente evincere che la filosofia che guida l'approccio a queste tematiche, sia internamente che rispetto al lavoro svolto con i propri clienti, si basi sul concetto che esistono comportamenti a rischio che sono sottostimati.

Per questo motivo risulta necessario che nell'ambito dell'Organizzazione si instauri un concetto di errore per cui, dopo una sua approfondita analisi e comprensione, quest'ultimo venga considerato come **un'occasione di apprendimento e di crescita**, nonché input per stabilire un cambiamento degli atteggiamenti e dei comportamenti a rischio.

Per quanto riguarda l'ambito del **riesame del Sistema di Gestione**, si analizzano i risultati degli audit, dei controlli nonché gli obiettivi e gli indicatori prefissati. I risultati che si ottengono da questi controlli sono propedeutici alla definizione delle azioni necessarie al miglioramento dell'intero sistema, nonché alla predisposizione di un piano d'azione dettagliato con le relative indicazioni circa azioni, responsabilità, tempi e budget.

Inoltre, come è già stato accennato in precedenza, l'attività di consulenza e formazione in materia di Salute e Sicurezza riveste un ruolo preponderante tra le attività offerte da RUN UP. L'obiettivo è quindi quello di trasmettere in maniera estensiva e capillare le buone pratiche per la gestione e salvaguardia sul posto di lavoro della salute e sicurezza di ciascun lavoratore. Con queste finalità, solo nel 2020, RUN UP, ha organizzato **azioni formative** per un totale di oltre 2.000 ore, prevalentemente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

RUN UP non trascura ovviamente la **formazione dei propri dipendenti** circa i rischi e i buoni comportamenti da tenere per preservare la sicurezza sui luoghi di lavoro. Motivo per il quale la Società svolge periodicamente attività di formazione. Tra questi si possono menzionare i corsi indirizzati agli addetti emergenza primo soccorso (rischio alto), agli addetti emergenza incendio (rischio medio), nonché la formazione per i RLS, RSPP e gli Auditor per i sistemi di gestione integrati.

In ultima analisi, le iniziative presentate in questo paragrafo risultano funzionali in quanto RUN UP non ha registrato **alcun caso di infortunio e malattia professionale**, ma gli ottimi risultati non precludono alla Società di porsi nuovi ed ambiziosi obiettivi; ragione per cui RUN UP ha l'intenzione di avviare nel 2021 il processo di certificazione per il Sistema di Gestione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo lo Standard UNI **ISO 45001:2018**.

Gestione dell'emergenza pandemica

Il 2020 è stato caratterizzato dall'insorgere dell'emergenza sanitaria Covid-19, a cui RUN UP ha reagito tempestivamente attivando le misure necessarie a garantire la continuità del business preservando al contempo la sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori.

In primo luogo, nei mesi di marzo e aprile 2020, la Società ha sostenuto la richiesta dei lavoratori di poter usufruire del **lavoro agile**, oltre che attivare corsi sulla gestione di tale emergenza.

Un ulteriore elemento degno di nota è che, nonostante le sfide che hanno contraddistinto il 2020, RUN UP non solo non ha fatto ricorso ad ammortizzatori sociali, ma ha altresì consolidato la propria posizione nel mercato registrando nel 2020 un incremento dell'organico, dei servizi (anche per la fornitura di servizi/prodotti aggiuntivi legati alla pandemia) e quindi del fatturato.

3.5. Valorizzazione del capitale umano e delle diversità

La formazione del capitale umano di RUN UP costituisce un elemento di fondamentale importanza sia in ottica di **sviluppo delle competenze professionali** dei singoli che in ottica di **espansione del business** e **miglioramento dei servizi** messi a disposizione del cliente.

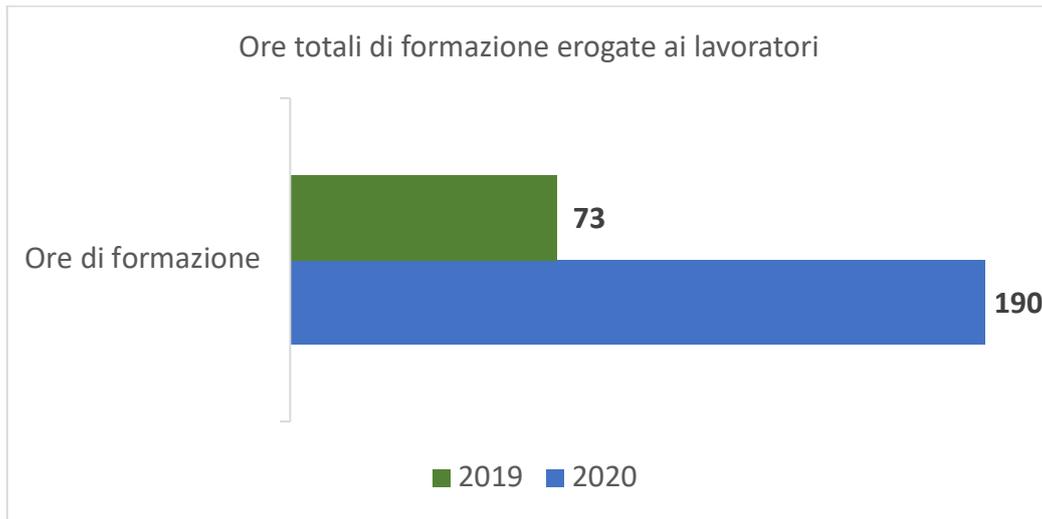
Per questo motivo RUN UP dispone di **procedure** specifiche per **l'implementazione di corsi di formazione** che soddisfino queste esigenze. Di seguito vengono esemplificati i passaggi salienti di suddette procedure:



L'impegno a garantire alle persone di RUN UP una formazione completa e finalizzata all'acquisizione di tutte le competenze necessarie allo svolgimento delle attività quotidiane si ricava dal **crescente numero di ore di formazione** erogate nel corso dell'anno.

Rispetto al 2019, le **ore dedicate alla formazione** delle risorse di RUN UP si sono quasi **triplicate**, indice dell'importanza che la Società ripone nello sviluppo delle competenze dei propri dipendenti.

I **contenuti formativi** vertono prevalentemente sulle seguenti tematiche: certificazioni dei sistemi, safety, sviluppo delle piattaforme gestionali, amministrazione e finanza, risorse umane, ambiente, in quanto si vede necessario integrare queste skills per prestare un'offerta migliore ed allinearla con le richieste di mercato.



Indicatore GRI 404-1: Ore di formazione medie annue per dipendente						
Ore medie annue di formazione per categoria professionale						
Tipologia	2020			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	48,0	23,7	27,1	-	12,2	12,2
Operai	-	-	-	-	-	-
Totale	48,0	23,7	27,1	-	12,2	12,2

La profonda ambizione di avvalorare il **potenziale umano** mette la Società nelle condizioni di valutare opportunità inesplorate e porre la **valorizzazione della diversità** come prerogativa fondamentale in quanto questi impegni si traducono in vantaggi tangibili per tutti gli Stakeholder e per le comunità in cui la Società opera.

4. Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

4.1. Gestione della qualità e della soddisfazione del cliente

Come già emerso nei precedenti capitoli, i clienti di RUN UP costituiscono un asset strategico di estrema importanza, su cui si fonda l'intera strategia aziendale. A conferma di ciò, la Società si vede impegnata da anni nel perfezionamento della qualità dei propri servizi, come dimostra la scelta di formalizzare la **Politica del sistema di Gestione per la Qualità**, implementata con l'obiettivo di gestire e monitorare in maniera standardizzata e continuativa queste tematiche.

Questo processo ha portato nel settembre 2020 all'implementazione di un **sistema di gestione per la qualità** con l'obiettivo di ottenere la certificazione secondo lo standard UNI EN **ISO 9001** nel corso del 2021.

Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, ha effettuato l'**analisi del contesto dell'organizzazione dei rischi e delle opportunità per la qualità**, il cui scopo è quello di descrivere i fattori esterni ed interni rilevanti, le parti interessate e le loro aspettative, gli indirizzi strategici e le condizioni ambientali in grado di essere influenzati o di influenzare la sua capacità aziendale di raggiungere i risultati attesi, ovvero la sua capacità di assicurare servizi e prestazioni che soddisfino i requisiti espliciti ed impliciti e quelli cogenti applicabili.

È importante inoltre sottolineare che nell'analisi dei rischi, RUN UP ha preso in considerazione anche **rischi** di natura **ESG**, tra i quali ad esempio rischi di disastri naturali, non conformità al "231", di mancante o inadeguata gestione dei reclami dei clienti e valutazione del grado di soddisfazione degli stessi e delle violazioni di procedura per la sicurezza dei dati.

Lo studio dello stato d'arte di questo sistema di gestione ha portato all'identificazione di molteplici punti di forza che caratterizzano l'Organizzazione, quali:

- ✓ l'elevata professionalità ed esperienza;
- ✓ l'alto grado di autonomia nell'erogazione delle prestazioni;
- ✓ la vasta differenziazione e complementarietà dei servizi erogati;
- ✓ l'alto grado di digitalizzazione dei processi.

A questi punti si accostano minacce ed opportunità che potrebbero influire sulla crescita del business, motivo per cui RUN UP riesamina periodicamente l'analisi del contesto ed effettua un monitoraggio costante dello stato di avanzamento degli obiettivi prefissati. Di seguito una panoramica di tali obiettivi - i quali hanno una diretta sfera di influenza su lavoratori, soci e clienti:



Data l'importanza, la politica del sistema di gestione aziendale è oggetto di **informazione** verso le persone di RUN UP attraverso l'affissione nella bacheca della sede operativa e mediante la sua pubblicazione nella sezione "Comunicazioni" presente nel gestionale aziendale.

Come già accennato in precedenza, per RUN UP la soddisfazione dei clienti è un elemento estremamente rilevante. Per questo motivo nel corso del 2020 la Società ha svolto **un'indagine** per rilevare il **grado di soddisfazione** dei propri clienti. I risultati sono stati soddisfacenti, ma il campione è stato estremamente limitato e per tale ragione la Società riproporrà la stessa indagine anche negli anni a venire.

RUN UP ha inoltre attive delle **procedure** per la **gestione dei reclami** e delle non conformità. Suddetta procedura prevede che qualora si rilevassero delle non conformità internamente o laddove dovesse pervenire - attraverso i canali prestabiliti (telefono, posta elettronica) - un reclamo o una segnalazione di non conformità da committenti, enti preposti, o altri soggetti terzi, tale segnalazione è annotata sul relativo registro. Per ciascuna segnalazione si crea una cartella elettronica contenente tutta la documentazione di riferimento.

Passaggio fondamentale a valle della ricezione di eventuali non conformità è quello di definire le **azioni correttive** e di mitigazione atte ad evitare che eventi non conformi e/o potenzialmente non conformi possano ripresentarsi. Tali azioni correttive e/o di miglioramento possono essere richieste da qualsiasi funzione aziendale. A valle di una prima valutazione, tali suggerimenti sono sottoposti alla valutazione del QSA. Terminata l'attuazione, il QSA verifica l'efficacia e ne formalizza gli esiti nel registro e per ciascuna azione di miglioramento si crea una cartella elettronica contenente tutta la documentazione di riferimento.

A seguito del lavoro di monitoraggio dell'andamento del Sistema di gestione, le azioni di miglioramento e gli obiettivi sono raccolti in appositi documenti resi disponibili su autorizzazione del Legale Rappresentante. Tali obiettivi sono formalizzati in forma di indicatori "KPI" e afferiscono alle seguenti aree d'azione:

- indicatori economico-finanziari
- formazione (indice di gradimento, n° ore effettuate)
- soddisfazione dei clienti (grado di soddisfazione)
- indici infortunistici
- andamento della sorveglianza sanitaria
- sviluppo della piattaforma gestionale
- implementazione del sito web.

4.2. Protezione, privacy e trattamento dei dati

Negli ultimi anni si è manifestata una crescente attenzione verso le tematiche di **Data Protection e Information Security**, quale diretta conseguenza del costante aumento e della dinamica evoluzione dei rischi connessi alle nuove tecnologie e tecniche criminali (es. data breach, phishing, spear-phishing, grooming, ecc). Questi pericoli hanno portato gli organi legislativi ad attivarsi per emanare sempre più stringenti norme volte a tutelare e proteggere i dati aziendali e le informazioni dei clienti da eventuali attacchi. Sotto questo frangente, RUN UP assicura la corretta gestione e salvaguardia dei propri dati e quelli dei Clienti anche con **programmi di back-up** periodici.

5. Rapporto con business partner e fornitori

Il panel di fornitori di RUN UP coprono la **fornitura di prodotti per l'ufficio**, quali ad esempio la cancelleria ed assimilati, gli arredi, le suppellettili e i dispositivi di protezione individuale.

Per l'esecuzione del business, la Società fa affidamento a fornitori di software e hardware, a gestori di telefonia, di smaltimento rifiuti e fornitori di energia ed acqua. È importante menzionare ulteriori partner di servizi su cui la Società conta, quali banche, assicurazioni, enti di certificazione, istituti di formazione, pulizie uffici, manutenzioni impianti.

Ulteriori asset essenziali di RUN UP sono i diversi docenti, professionisti (es. sicurezza sul luogo di lavoro, ambiente) e consulenti (es. esperti in sostenibilità, organizzazione, business improvement, elaborazione paghe, bilancio economico) i quali garantiscono l'alta qualità dei servizi erogati.

Anche in questo caso, come illustrato di seguito, l'Organizzazione dispone di una procedura specifica per la gestione degli approvvigionamenti:



6. Responsabilità ambientale

6.1. Impegno nel rispetto delle risorse ambientali e lotta al cambiamento climatico

Nonostante il basso impatto ambientale che caratterizza il settore in cui la Società opera, RUN UP considera di estrema rilevanza attuare internamente comportamenti responsabili in termini di **riduzione della propria impronta ambientale**, e si impegna alla lotta al cambiamento climatico sensibilizzando tutti i dipendenti, clienti e Stakeholder al rispetto delle risorse naturali.

L'Organizzazione è attenta ad evitare sprechi di acqua e di energia (impianto termico ed illuminazione) ed è attiva nella corretta gestione dei rifiuti.

A questo riguardo, RUN UP è impegnata nella differenziazione dei rifiuti, mediante la distribuzione negli uffici di appositi contenitori, nella promozione di un uso responsabile della carta grazie alla transizione digitale dei documenti di lavoro (es. contratti, materiale formativo) e del riutilizzo di carta usata per le stampe di documenti di lavoro interni. L'Organizzazione mira, inoltre, a ridurre il proprio consumo di plastica interrompendo ad esempio la distribuzione di bottigliette di plastica, mettendo a disposizione borracce e/o bicchieri in carta o in materiale compostabile, con i quali è possibile rifornirsi di acqua dai distributori.

Inoltre, al fine di ridurre gli spostamenti in auto, e quindi ridurre il proprio impatto emissivo, RUN UP privilegia le riunioni via web.

Come si evince dalla tabella¹ che segue, i consumi elettrici della Società sono poco rilevanti. Nonostante ciò, RUN UP è impegnata nel monitoraggio dell'energia, al fine di valutare eventuali azioni per la sua riduzione.

Indicatore GRI 302-1: Consumo di energia all'interno dell'organizzazione			
Tipologia	Unità di misura	2020	
Combustibili non rinnovabili		88	
Gas Naturale	Gj	88	
Energia elettrica acquistata		17	
di cui da fonti rinnovabili	Gj	-	
di cui da fonti non rinnovabili	Gj	17	
Totale consumi	Gj	105	

Emissioni ²	2020
Scope 1 (tCO₂)	4,9
Scope 2 (tCO₂)	
<i>Market based</i>	2,2
<i>Location based</i>	1,3
Scope 1 e Scope 2 (Market based)	7,0
Scope 1 e Scope 2 (Location based)	6,2

Anche per quanto riguarda l'utilizzo della risorsa idrica, RUN UP non ne registra un consumo considerevole in quanto il suo utilizzo è limitato ai servizi igienici, attività di pulizia uffici ed ai corsi antincendio nei quali si impiegano circa 30 litri per le prove di spegnimento (nel 2020 è stato realizzato solo un corso). Nonostante i consumi siano irrilevanti, RUN UP ha in essere un sistema di monitoraggio che rileva tali consumi su base annua.

Data la misura ridotta dell'Organizzazione, anche la generazione di rifiuti è limitata a piccole quantità (toner, batterie, lampadine/neon, DPI e presidi di primo soccorso diversi dai farmaci), per cui è prevista, comunque, la

¹ Nel 2019 gli uffici erano a Passirano in condivisione con altre due aziende; la gestione era a carico della proprietà e non esistono misurazioni in quanto la suddivisione dei costi è stata fatta in % alla quota di affitto. Il dato non è significativo ai fini di una statistica e, pertanto, non è riportato nella tabella

² I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni di Scope 2, il "Location-based method" e il "Market-based method". Per il calcolo delle emissioni di Scope 2, in linea con i GRI Sustainability Reporting Standards, sono state utilizzate entrambe le metodologie di calcolo. Il Market-based si basa sulle emissioni di CO2 emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica e può essere calcolato considerando: certificati di Garanzia di Origine dell'energia e contratti diretti con i fornitori, fattori di emissione specifici del fornitore, fattori di emissione relativi al "residual mix", ovvero all'energia e alle emissioni non monitorate o non reclamate (metodologia utilizzata, con fattore di emissione Italia 2020: 466 gCO₂/kWh - fonte: AIB - European Residual Mixes 2020; per il 2019/2020 e 2018/2019: 483 gCO₂/kWh - fonte: AIB - European Residual Mixes 2019 e 2018). Il metodo Location-based è basato su fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali (metodologia utilizzata, con fattore di emissione Italia 2020: 278 gCO₂/kWh - fonte: ISPRA 2020; per il 2019/2020: 296,5 gCO₂/kWh - fonte: ISPRA 2019; per il 2018/2019). Le emissioni di Scope 2 calcolate con il metodo Location-based e Market-based sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento

raccolta differenziata. Lo smaltimento è garantito da un servizio porta-porta del comune e/o tramite trasporto alla piazzola ecologica del comune.

Specificatamente ai farmaci che vengono scartati durante il servizio di verifica di cassette di primo soccorso e/o pacchetti di medicazione (presidi di primo soccorso), RUN UP si prende la responsabilità del loro smaltimento trasportandoli nei contenitori ubicati in prossimità delle farmacie.

L'impegno verso una gestione più responsabile del proprio impatto ambientale è comprovato anche dall'obiettivo aziendale di avviare nel 2022 il processo di certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale, secondo lo Standard UNI EN **ISO 14001:2015**.

Allegati

Tablelle di dettaglio

Indicatore GRI 102-8: Informazioni su dipendenti e lavoratori						
Totale dipendenti						
Numero di persone	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	1	6	7	-	6	6
Composizione del personale per tipologia di contratto e genere						
Numero di persone per tipologia di contratto e genere	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1	6	7	-	6	6
A tempo determinato	-	-	-	-	-	-
Totale forza lavoro dipendente	1	6	7	-	6	6
Contratti di stage	-	-	-	-	-	-
Altre tipologie di contratto (Collaboratori)	-	-	-	-	-	-
Totale personale	1	6	7	-	6	6
Composizione del personale per tipologia d'impiego e genere						
Numero di persone per categoria professionale e genere	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1	6	7	-	6	6
Part-time	-	-	-	-	-	-
Totale forza lavoro dipendente	1	6	7	-	6	6

GRI 401-1 Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per genere, area e fasce di età										
Numero e tasso di nuove assunzioni										
Numero di persone per genere	2020					2019				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso
Uomini	-	-	1	1	100,0%	-	-	-	-	0,0%
Donne	1	-	-	1	16,7%	1	1	-	2	33,3%
Totale	1	-	1	2	28,6%	1	1	-	2	33,3%
Tasso di assunzione	33,3%	0,0%	50,0%	28,6%		25,0%	100,0%	0,0%	33,3%	

Numero e tasso di turnover										
Numero di persone per genere	2020					2019				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso
Uomini	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%
Donne	1	-	-	1	16,7%	-	-	-	-	0,0%
Totale	1	-	-	1	14,3%	-	-	-	-	0,0%
Tasso di assunzione	33,3%	0,0%	50,0%	14,3%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

Indicatore GRI 403-9: Infortuni sul lavoro³

Indici infortunistici dipendenti

Tipologia	2020	2019
Infortuni sul lavoro registrabili (n.)	-	-
<i>di cui decessi (n.)</i>	-	-
<i>di cui infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) (n.)</i>	-	-
Numero di ore lavorate	13.960	12.014
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	-
<i>Tasso di decessi</i>	-	-
<i>Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)</i>	-	-

Indicatore GRI 404-1: Ore di formazione medie annue per dipendente

Ore medie annue di formazione per categoria professionale

Tipologia	2020			2019		
	Ore totali	Ore medie	Totale	Ore totali	Ore medie	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	48,0	23,7	27,1	-	12,2	12,2

³ Gli indici infortunistici sono calcolati come segue:

- Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate*200.000
- Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi): (numero infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) / numero di ore lavorate *200.000
- Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate *200.000

Infortuni registrabili: tutti gli infortuni (che abbiano o meno portato al decesso), giorni di assenza dal lavoro, limitazioni delle mansioni lavorative o trasferimento ad un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato d'incoscienza, lesioni importanti o malattia diagnostica da un medico o da un altro operatore sanitario autorizzato, anche qualora non sia causa di morte, giorni di assenza dal lavoro, limitazione delle mansioni lavorative o trasferimento a un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato di incoscienza.

Infortuni registrabili con gravi conseguenze: Infortuni che portano a un danno da cui il lavoratore (dipendente) non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi (ad esclusione dei decessi).

Totale	48,0	23,7	27,1	-	12,2	12,2
---------------	------	------	-------------	---	------	-------------

Indicatore GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Percentuale di dipendenti per categoria di dipendenti per genere

Categoria professionale	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	14,3%	85,7%	100%	-	100%	100%
Operai	-	-	-	-	-	-
Numero totale dipendenti	14,3%	85,7%	100%	-	100%	100%
Stagisti	-	-	-	-	-	-
Collaboratori	-	-	-	-	-	-
Numero totale forza lavoro	14,3%	85,7%	100%	-	100%	100%

Percentuale di dipendenti per categoria di dipendenti per fascia di età

Fascia di età	Al 31 dicembre 2020				Al 31 dicembre 2019			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Meno di 30 anni	-	-	42,9%	-	-	-	66,7%	-
Da 30 a 50 anni	-	-	28,6%	-	-	-	16,7%	-
Oltre 50 anni	-	-	28,6%	-	-	-	16,7%	-

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia d'età

Fascia di età	Al 31 dicembre 2020		Al 31 dicembre 2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Meno di 30 anni	0%	0%	0%	0%
Da 30 a 50 anni	0%	0%	0%	0%
Oltre 50 anni	0%	100%	0%	100%

Indicatore GRI 302-1: Consumo di energia all'interno dell'organizzazione⁴

Consumi⁵ energetici suddivisi per tipologia

Tipologia	Unità di misura	2020
Gas Naturale	GJ	88
Benzina	GJ	-
Diesel / Gasolio	GJ	-
Energia elettrica acquistata	GJ	17
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	GJ	-
<i>di cui da fonte non rinnovabile</i>	GJ	17
Energia elettrica autoprodotta da fonte rinnovabile	GJ	-
<i>di cui consumata</i>	GJ	-
<i>di cui venduta</i>	GJ	-
Totale	GJ	105

⁵ Coefficienti di conversione utilizzati: NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990-2017 - NATIONAL INVENTORY REPORT 2020, FIRE: Linee guida Energy Manager 2018; Gas Naturale 1 Sm³= 0,0358 GJ; Energia elettrica 1 kWh = 0,0036 GJ. Per le emissioni generate si rimanda al capitolo 6.1.

Tabella di correlazione

Tematica materiale	Perimetro delle tematiche materiali	Tipologia di impatto	Riconciliazione Topic GRI
Etica, integrità di business e promozione dell'economia circolare	RUN UP	Causato dalla Società	Anti-corrruzione Compliance Socioeconomica
Promozione di una cultura organizzativa efficace	RUN UP, Clienti	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
Protezione, privacy e trattamento dei dati	RUN UP, Clienti	Causato dalla Società	Privacy dei consumatori
Corporate citizenship	RUN UP, Clienti	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
Diritti umani e dei lavoratori	RUN UP, Clienti	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
Diversità, inclusione e non discriminazione	RUN UP	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Diversità e pari opportunità Non discriminazione
Promozione della qualità negli ambienti di lavoro	RUN UP, Clienti	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
Promozione della Salute e Sicurezza sul lavoro	RUN UP, Clienti	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Salute e sicurezza sul lavoro
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Clienti	Causato dalla Società	N/A
Valorizzazione, benessere e sviluppo del capitale umano	RUN UP, Clienti, Comunità e Società Civile	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
Efficientamento energetico e lotta al cambiamento climatico	RUN UP, Comunità e Società Civile	Causato dalla Società	Energia Emissioni
Rispetto delle risorse naturali	RUN UP, Comunità e Società Civile	Causato dalla Società	Compliance ambientale Acqua Rifiuti

Selezione di GRI Standards

Questo documento fa riferimento alle disclosures GRI riportate nel seguito.

Per ogni indicatore si riporta il paragrafo in cui l'indicatore può essere trovato o ad altra documentazione disponibile dove è presente l'informazione.

Indicatore		Pagina	Note
GENERAL DISCLOSURES 2016			
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	4	
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	4	
GRI 102-3	Luogo della sede principale	4	
GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	4	
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	11	
GRI 102-9	Catena di fornitura	19	
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	5	
Etica e integrità			
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	6	
Governance			
GRI 102-18	Struttura della governance	5	
Stakeholder engagement			
GRI 102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	7	
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	7	
GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	7	
Pratiche di rendicontazione			
GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	7	
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	3	Il presente documento, relativo all'anno 2020, è il primo Bilancio di Sostenibilità di RUN UP
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	3	
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	3	
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	3	
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	27	
GRI 200: INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA			
Anticorruzione 2016			
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Nel corso del periodo di reporting non si sono accertati episodi di corruzione

GRI 300: INDICATORI AMBIENTALI			
Energia 2016			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	19-20	
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	20	
Acqua e scarichi idrici 2016			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	20	
Emissioni 2016			
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
Rifiuti 2020			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	20-21	
Compliance ambientale 2016			
GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		Nel corso del periodo di reporting non si sono accertati episodi di non conformità in materia ambientale
GRI 400: INDICATORI SOCIALI			
Occupazione 2016			
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	22	
Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	13-14	
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	13-14	
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	13-14	
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	13-14	
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	13-14	
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	13-14	
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	23	
GRI 403-10	Malattie professionali	23	
Formazione e istruzione 2016			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	15	
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	16, 23	
Diversità e pari opportunità 2016			
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	11, 24	
Non discriminazione 2016			
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		Nel corso del periodo di reporting non si sono accertati episodi di discriminazione
Privacy dei consumatori 2016			
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		Nel corso del periodo di reporting non sono pervenute denunce relative a violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
Compliance socioeconomica 2016			
GRI 419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		Nel corso del periodo di reporting non si sono accertati episodi di non conformità in materia sociale ed economica
Tematica materiale: Diritti umani e dei lavoratori			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	13	
Tematica materiale: Promozione di una cultura organizzativa efficace			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	12-13	
Tematica materiale: Qualità del servizio e soddisfazione del cliente			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	17,18	
Tematica materiale: Promozione della qualità negli ambienti di lavoro			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	11-16	
Tematica materiale: Corporate citizenship			
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	8-10	