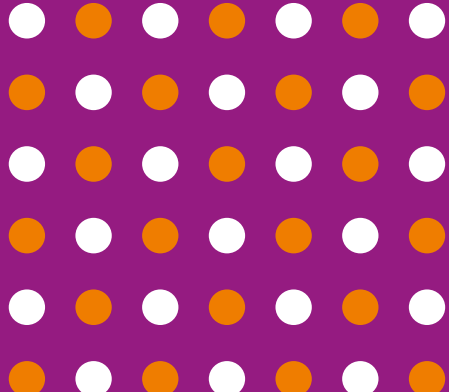
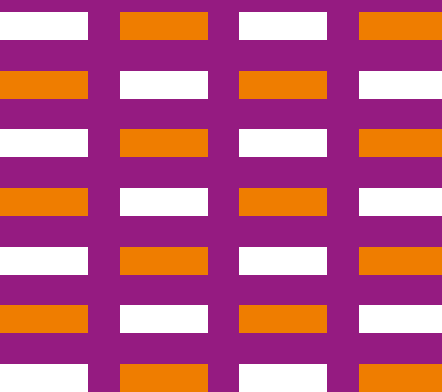
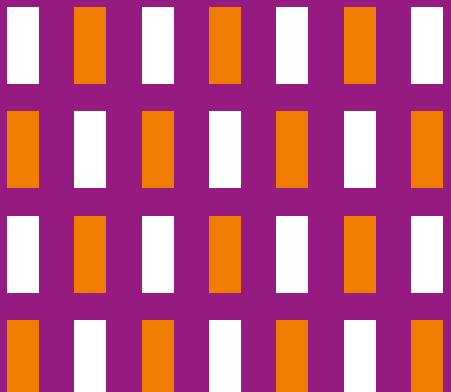
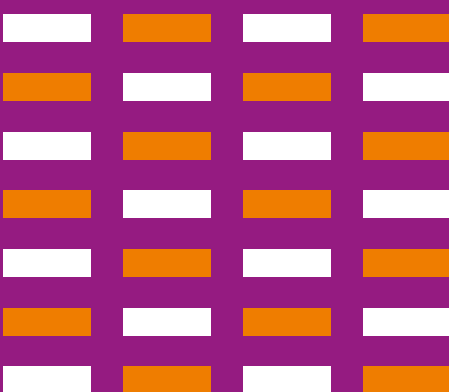
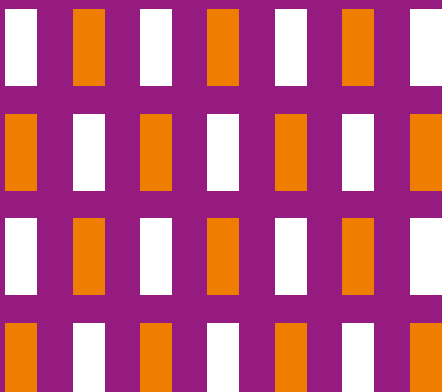
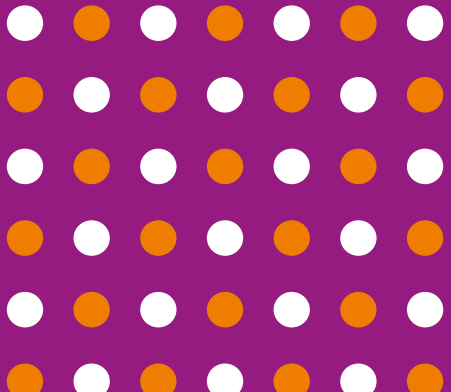
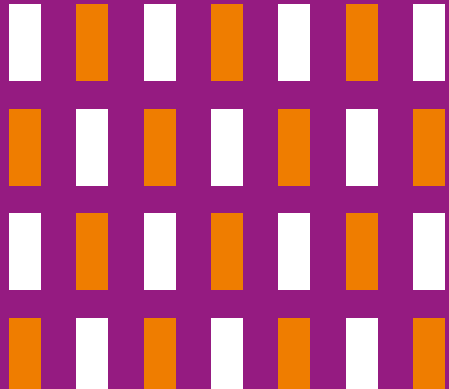
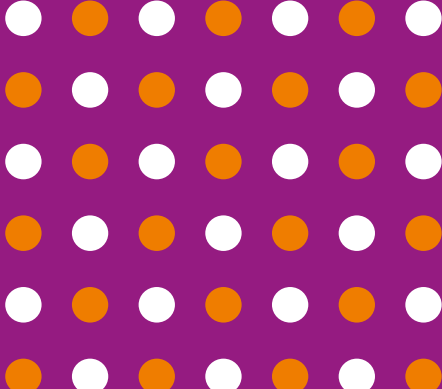
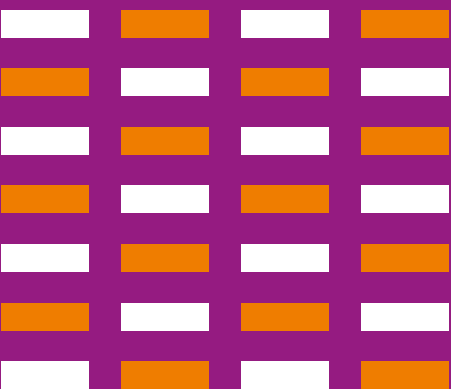


# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

Gpi





# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario



# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018

(Decreto legislativo 30 dicembre 2016 n. 254)

Premessa e nota metodologica	2
Profilo e attività del Gruppo GPI	3
Temi materiali in relazione alle attività svolte	7
Modello di organizzazione e gestione delle attività	8
Prevenzione della corruzione attiva e passiva	15
Aspetti legati alla gestione del personale	16
Aspetti sociali	26
Aspetti ambientali	32
Tutela dei diritti umani	34
GRI content index	35
Relazione della società di revisione	37

## • Premessa e nota metodologica

Il presente documento costituisce la prima Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche "Dichiarazione" o "DNF") del Gruppo GPI.

La Dichiarazione è redatta in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche "Decreto") e costituisce una Relazione distinta inclusa nella Relazione Finanziaria Annuale ancorché non contenuta nella Relazione sulla Gestione.

La DNF contiene i dati e le informazioni relativi agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono ritenuti di rilievo per assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse, tenuto conto delle caratteristiche dell'azienda e delle attività condotte, in base all'analisi di materialità descritta a pag.8.

Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento, alle pagine 36-37 è riportato il GRI Content Index.

Il perimetro di riferimento delle informazioni contenute nella DNF coincide con l'area di consolidamento del Bilancio e include, pertanto, la società madre GPI S.p.A. (di seguito anche "GPI") e tutte le società da questa consolidate integralmente con le eccezioni di seguito evidenziate:

### Perimetro di consolidamento (al 31.12.2018)

CONTROLLATE GPI	Motivazione di eventuale esclusione dal perimetro di rendicontazione DNF
GPI S.p.A.	
Argentea Srl	
Argentea SP ZOO	impatti non finanziari non materiali
BIM Italia Srl	
Centro Orzzonti Scarl	
Cliniche della Basilicata	costituita/acquisita in prossimità alla chiusura dell'esercizio *
DO.MI.NO. Srl	
GBIM Srl	
GPI Chile S.p.A.	NON operativa
Hemasoft Software SI	
Hemasoft America Corp	
Informatica Group OOO	costituita/acquisita in prossimità alla chiusura dell'esercizio *
Lombardia Contact srl	
Prodeessional Clinical Software (PCS) Gmbh	
Riedl Gmbh	
Saluris Zoo	impatti non finanziari non materiali
Sintac Srl	
Uni IT Srl	
Xidera Srl	

(\*) Non è stato possibile organizzare in maniera tempestiva ed efficace il processo di raccolta e catalogazione delle informazioni non finanziarie. Le informazioni non finanziarie delle società oggi escluse dal perimetro saranno rendicontate a partire dall'esercizio 2019.

Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro sono opportunamente indicate all'interno del documento. Ulteriori dettagli sulla struttura del Gruppo sono riportati nella Relazione sulla Gestione paragrafo 3 "Struttura e Attività".

Ciascun ambito del Decreto è trattato in specifici paragrafi contenenti la descrizione dei temi materiali e dei rischi collegati, gli indirizzi di gestione ricavabili dal Codice Etico e dalle politiche definite della Società, le attività di gestione e, infine, gli indicatori di prestazione rilevanti per misurare e comprendere i risultati.

I dati e le informazioni sono rendicontati attraverso gli indicatori GRI Standards del Global Reporting Initiative emessi nel 2016 secondo l'approccio *GRI-Referenced*. Il valore di ciascun indicatore si riferisce all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, ed è raffrontato, ove è stato possibile ricostruirlo, con quello dell'esercizio precedente. I dati e le informazioni relative all'anno 2017 sono stati raccolti secondo il medesimo processo di reporting del 2018 ma riscontrano un grado di precisione inferiore in quanto l'anno precedente è stato caratterizzato da notevoli acquisizioni e operazioni societarie. Tali eventi hanno comportato difficoltà nel reperimento tempestivo dei dati ma hanno comunque permesso di fornire un raffronto sommario e qualitativo rispetto all'esercizio 2018, come previsto dal Decreto, in sede di prima applicazione della normativa in materia di rendicontazione non finanziaria. Per la significatività del confronto si deve tenere conto dell'ampliamento del perimetro delle attività del Gruppo avvenuto nel corso dell'esercizio 2018.

La predisposizione della Dichiarazione si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- il coinvolgimento delle strutture/direzioni aziendali che hanno contribuito all'individuazione e valutazione dei temi materiali, dei progetti/iniziativa significativi da descrivere nel documento e alla fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2018 in data 29.03.2019;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di KPMG S.p.A. nella forma di un esame limitato.

Il contenuto della DNF è integrato, laddove necessario od opportuno, da altre informazioni riportate nella Relazione sulla gestione, nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, e nel sito internet della Società che sono consultabili seguendo gli specifici rimandi.

La Relazione Finanziaria Annuale 2018 è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo [www.gpi.it](http://www.gpi.it)

## • Profilo e attività del Gruppo GPI

### Identità e missione

Il Gruppo GPI è uno dei maggiori operatori nazionali nel mercato della sanità e sociale, in particolare nei settori *e-Health*, *e-welfare* e *well being*, con la missione di ampliare l'offerta di soluzioni tecnologiche all'avanguardia, portare l'innovazione nei modelli di fruizione dei servizi sanitari e migliorarne la qualità delle prestazioni, mettendo a fattor comune le competenze distintive delle entità che lo compongono.

Fondata nel 1988 a Trento dall'imprenditore Fausto Manzana, ancora oggi alla guida dell'azienda in qualità di Presidente e Amministratore Delegato, GPI è cresciuta costantemente sia attraverso lo sviluppo interno che grazie a numerose acquisizioni realizzate negli ultimi anni.

Le attività del Gruppo sono oggi concentrate nelle principali aree di business (Aree Strategiche di Affari - ASA) dei sistemi informativi (Software) e dei servizi per la sanità (Care), che insieme rappresentano circa l'88% dei ricavi totali. GPI è inoltre attiva in altre aree contigue e complementari, come la produzione di sistemi di automazione nel settore farmaceutico (Automation), i servizi professionali ICT (ICT) e la monetica (Pay), e impiega complessivamente oltre 4 mila persone.

L'offerta di GPI comprende un portafoglio di servizi e soluzioni, frutto della combinazione tra attività di consulenza e progettazione e competenze specialistiche in ambito IT, utilizzati da circa 1.900 clienti suddivisi tra settore pubblico e privato, di cui 1.500 operano nella sanità, incluse aziende ospedaliere e sanitarie, case di cura e cliniche, farmacie<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> L'elenco dei principali clienti è disponibile sul sito internet della Società.



### Sistemi Informativi - Software

- SI amministrativo,
- SI ospedaliero (tra cui cartelle cliniche, banca del sangue, dei tessuti e del latte),
- SI sanitario -territoriale,
- SI socio-assistenziale.



### Servizi Amministrativi per la Sanità - Care

- Prenotazione e disdetta di prestazioni sanitarie e contact center,
- Servizi di accettazione,
- Servizi di segreteria,
- Intermediazione culturale per cittadini stranieri,
- Altri servizi in outsourcing in ambito amministrativo,
- Servizi erogati per tramite di strutture poliambulatoriali,
- Servizi di telemedicina e telemonitoraggio,
- Progettazione e produzione di protesi con stampanti tridimensionali (3D Printing).



### Servizi Professionali ICT - ICT

- Servizi di assistenza, manutenzione e supporto alle postazioni di lavoro degli utenti (desktop mangement)
- Servizi di assistenza sistemistica (amministrazione di data center, gestione del networking e amministrazione di database).



### Logistica e Automazione - Automation

- Gestione informatizzata delle terapie (dall'acquisto del farmaco alla somministrazione al paziente),
- Automazione per le farmacie territoriali (magazzino automatico per la logistica del farmaco).



### Monetica - Pay

- Prodotti e servizi per la gestione dei pagamenti elettronici.

Figura 1 - Prodotti e servizi per aree di business.



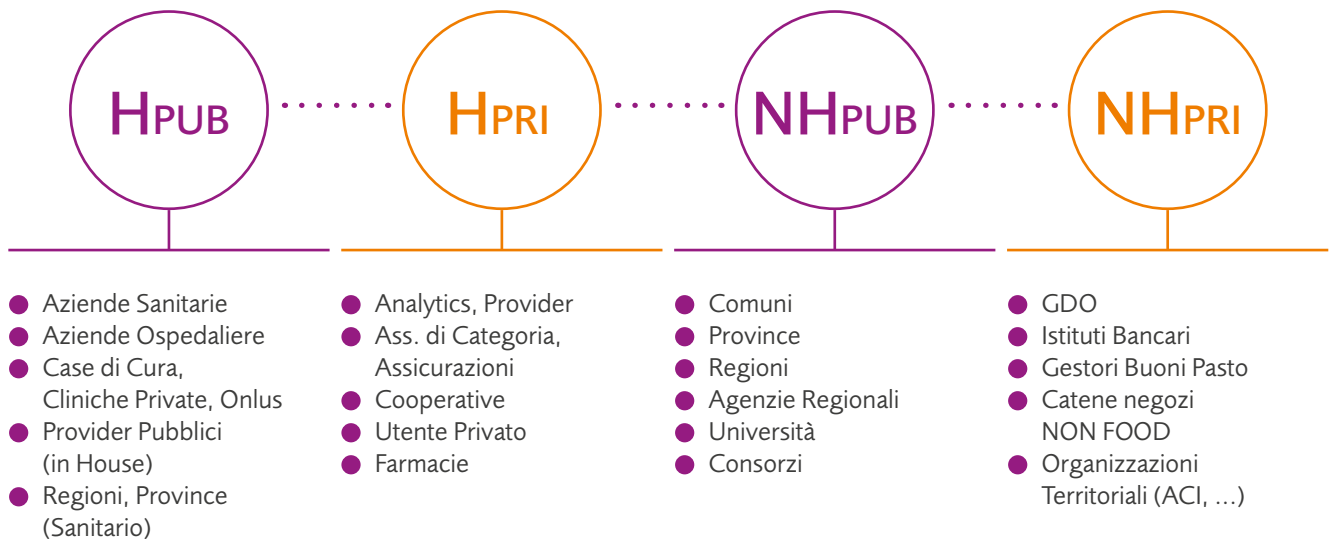


Figura 2 - Tipologia di clienti (H= settore sanità; NH=settore non sanità)

### Presenza su territorio e catena di fornitura

In Italia il Gruppo GPI è presente con la sede storica di Trento, ove sono localizzate le Direzioni Generali, i principali laboratori di sviluppo software e un'area di assemblaggio dei sistemi per la logistica del farmaco, e con diverse filiali distribuite su tutto il territorio nazionale, sorte seguendo una politica di vicinanza ai clienti per coglierne immediatamente le istanze e comprendere le dinamiche in cui si trovano ad operare.

All'estero, le acquisizioni realizzate, in particolare nella logistica del farmaco e nei sistemi informativi, hanno favorito l'internazionalizzazione del Gruppo che ora vanta una presenza in Austria, Germania, Polonia, Spagna, Stati Uniti, Russia e Cile<sup>2</sup>.

Nella conduzione delle proprie attività il Gruppo GPI si avvale di una catena di fornitura con quasi 2 mila fornitori attivi, per un valore totale di acquisti autorizzati di beni, servizi e lavori pari a circa 73milioni di euro nel 2018, di cui circa l'95% realizzato in Italia. Di particolare rilevanza strategica, sono i business partner, in genere cooperative radicate nelle realtà locali che erogano i servizi di call center; i fornitori di infrastrutture e servizi legati alla connettività, e quelli di servizi tecnici inerenti ai software.

### Rilevanza sociale delle attività di GPI

Le attività di GPI influenzano direttamente la qualità della vita delle persone e contribuiscono alla sostenibilità ed efficienza del sistema sanitario.

Infatti, sono circa 30 milioni i cittadini italiani che possono accedere ai servizi erogati da GPI in modalità *BPO-Business Process Outsourcing* (contact center, call center e centri di prenotazione unica CUP), per cui il Gruppo è leader in Italia con una presenza radicata nel territorio in: provincia di Trento, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Basilicata, Puglia, Sardegna, Abruzzo e Lombardia. Tali servizi rispondono all'esigenza di informare, indirizzare e aiutare il pubblico nella fruizione dell'offerta disponibile nelle strutture sanitarie pubbliche e private, vigilando sulla qualità e sui tempi di erogazione delle prestazioni e ottimizzando le risorse a disposizione.

L'innovazione e lo sviluppo di tecnologie digitali applicate ai sistemi in campo sanitario concorrono alla riduzione dell'errore medico, aumentando i livelli di sicurezza del paziente, anche sotto il profilo della privacy. Favoriscono, inoltre, una migliore gestione delle patologie croniche, rendendo possibile la continuità delle cure tra ospedale e territorio e contribuendo alla riduzione della spesa delle strutture stesse rendendo i processi più rapidi ed efficienti.

<sup>2</sup> La mappa delle sedi del Gruppo è riportata nella Relazione Finanziaria Annuale 2018.

Salute e benessere tra i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite

Nel 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda 2030 che, con i suoi 17 obiettivi di sviluppo sostenibile rappresenta una chiamata all'azione a governi, cittadini e imprese per la costruzione di un sistema economico sostenibile e in grado di rispondere ai bisogni delle generazioni future. In particolare, il terzo obiettivo dell'Agenda, "Salute e Benessere" si prefigge una delle sfide più ambiziose, ovvero garantire salute e benessere e ridurre significativamente le malattie e il tasso di mortalità, promuovendo investimenti nella ricerca scientifica e nella costruzione di sistemi sanitari accessibili, affidabili ed efficaci in tutti i paesi del mondo. Il raggiungimento di tale obiettivo è strettamente legato anche a quello di tutti gli altri e, in particolare, al miglioramento delle condizioni socio-economiche e ambientali, all'innovazione tecnologica e all'aumento dell'efficienza delle diverse strutture, specialmente quelle sanitarie e socio-assistenziali.



Figura 3: Health in the SDG era ([www.who.int/sdgs](http://www.who.int/sdgs))

## • Temi materiali in relazione alle attività svolte

In occasione della pubblicazione della DNF, il Gruppo GPI ha condotto per la prima volta un'analisi di materialità finalizzata ad individuare i temi su cui concentrare la rendicontazione negli ambiti previsti dal Decreto.

L'analisi è stata svolta nel rispetto delle indicazioni dei GRI Standards. La prima attività è stata finalizzata all'individuazione dei temi rilevanti, secondo la prospettiva esterna all'azienda, utilizzando le seguenti fonti:

- analisi di materialità pubblicate nelle DNF di aziende italiane del settore ICT e servizi;
- analisi di materialità di imprese riconosciute come leader mondiali di settore nella gestione degli aspetti non finanziari in base agli indici azionari di sostenibilità del Dow Jones Sustainability Index;
- rapporto dell'osservatorio SDA Bocconi sulle DNF pubblicate in Italia, che ha evidenziato i dieci temi materiali principali delle imprese "non-financial";
- articoli e notizie pubblicati sul web che citano il Gruppo GPI.

Al fine di rappresentare la prospettiva interna all'azienda, la lista dei temi rilevanti è stata successivamente incrociata con i temi trattati nel Codice Etico del Gruppo e con quelli ricavabili dall'analisi dei rischi evidenziati nel prospetto informativo predisposto in occasione della quotazione in borsa. Infine, la valutazione della prospettiva interna è stata completata attraverso un incontro dedicato a cui ha partecipato il management delle funzioni di staff.

Il risultato è la tabella di seguito riportata, che riporta i temi materiali individuati per ciascun ambito del Decreto e gli indicatori selezionati tra quelli previsti dai GRI Standards per rappresentare i risultati della gestione. Il contenuto della tabella è stato condiviso con il Comitato Controllo e Rischi nella riunione del 18 febbraio 2019.

Temi materiali, Ambiti del D. Lgs. 254/2016 e indicatori GRI		
Ambito del Decreto 254	Tema materiale	GRI standards
Aspetti connessi alla gestione del personale	Buona occupazione (*)	102-7;102-8;102-41;401-1
	Sviluppo delle competenze	404-1
	Leadership	(**)
	Identità e integrazione	(**)
	Pari opportunità (*)	405-1
Aspetti connessi all'impatto sociale	Benessere delle persone (*)	403-2
	Qualità e continuità dei servizi	(**)
	Responsabilità di prodotto (*)	416-2
	Data privacy (*)	418-1
	Innovazione aperta	(**)
	Valore per il territorio	203-1
Anti Corruzione	Etica e compliance	205-3; 206-1; 419-1
Aspetti ambientali	Efficienza energetica	302-1; 305-1; 305-2
Diritti Umani	(*)	406-1

(\*) Temi connessi con l'ambito Diritti Umani.

(\*\*) Tema materiale non rendicontato con Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

In considerazione del contesto di business in cui l'azienda opera, il tema dell'utilizzo delle risorse idriche, pur essendo previsto dal Decreto, non è stato incluso tra quelli materiali, ma è comunque trattato all'interno della Dichiarazione.

## • Modello di organizzazione e gestione delle attività

La struttura societaria del Gruppo si articola nella capogruppo GPI S.p.A. e in società operative da questa controllate, verso le quali la stessa capogruppo esercita le funzioni di indirizzo e controllo. Il 63,6% delle azioni ordinarie di GPI S.p.A. è detenuto dalla FM Srl, società facente capo alla famiglia Manzana, che a propria volta esercita le medesime funzioni nei confronti di GPI S.p.A.. Il restante 36,6% è così suddiviso: 35,9% mercato, 0,4% azioni "C" e 0,2% azioni proprie.

Nel corso del 2018, in preparazione al passaggio dal segmento AIM Italia al Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana, GPI ha aggiornato il proprio sistema di governance, aderendo alle indicazioni del Codice di Autodisciplina per le società quotate con alcune eccezioni: Comitato nomine, Piani di successione, Politica di remunerazione (nel febbraio 2019 il CdA ha approvato la politica di remunerazione, che pertanto ora risulta aderente alle indicazioni del Codice di Autodisciplina).

I principali adeguamenti introdotti hanno riguardato:

- l'istituzione in seno al Consiglio di Amministrazione del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per la Remunerazione, attribuendo loro le funzioni propositive e consultive indicate dal Codice di Autodisciplina;
- la nomina del *lead independent director*;
- l'attribuzione all'Amministratore Delegato della responsabilità di sovrintendere al sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

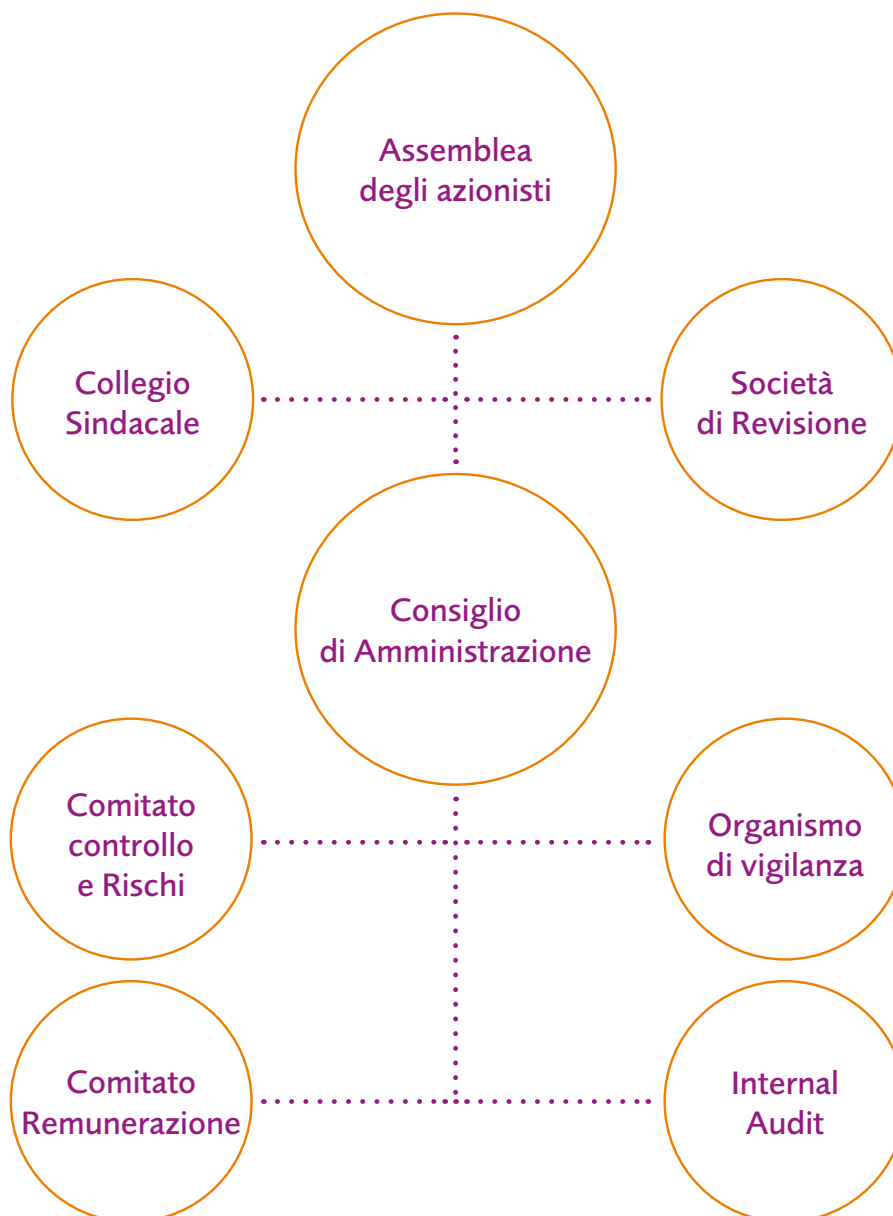


Figura 3 - Modello di corporate governance.

## Consiglio di Amministrazione e Comitati

La gestione di GPI è affidata al Consiglio di Amministrazione (di seguito anche "CdA") composto da 7 amministratori nominati dall'Assemblea degli azionisti riunitasi il 30 aprile 2018, che rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio che si chiuderà il 31 dicembre 2020<sup>3</sup>.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il conseguimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto quelli riservati dalla legge e dallo Statuto all'Assemblea.

Nello svolgimento delle sue funzioni il CdA è supportato dal Comitato Controllo e Rischi e dal Comitato per la Remunerazione, di cui sono membri i due Amministratori indipendenti.

### Composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Consiliari di GPI S.p.A.

Nominativo	Qualifica	Comitato Controllo e Rischi	Comitato Remunerazione
Fausto Manzana	Presidente e Amministratore Delegato (esecutivo)		
Andrea Mora	Vice Presidente (esecutivo)		
Edda Delon	Amministratore (non esecutivo e indipendente) (*) (**)	X	X
Paolo De Santis	Amministratore (non esecutivo e indipendente) (*) (**)	X	X
Dario Manzana	Amministratore (esecutivo)		
Sergio Manzana	Amministratore (esecutivo)		
Antonio Perricone	Amministratore (non esecutivo) (**)		

(\*) In possesso dei requisiti di indipendenza di cui all'art. 148, comma 3, del TUF, come richiamato dall'art. 147-ter, comma 4, del TUF e dall'art. 3 del Codice di Autodisciplina.  
 (\*\*) qualificati non esecutivi in base ai criteri dettati dall'art. 2.C.1. del Codice di Autodisciplina.

Età media degli Amministratori	Componente femminile nel CdA	Amministratori indipendenti	Amministratori non esecutivi
50 anni	14%	28%	43%

### Composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Consiliari di GPI S.p.A. per genere e per fascia d'età

	Consiglio di Amministrazione	Comitato Controllo e Rischi	Comitato Remunerazione
<b>Ripartizione degli amministratori per genere</b>			
Uomini	86%	50%	50%
Donne	14%	50%	50%
<b>Ripartizione degli amministratori per fasce di età</b>			
sotto i 30 anni	-	-	-
da 30 a 50 anni	28%	-	-
sopra i 50 anni	72%	100%	100%

<sup>3</sup> Con riferimento al CdA e al Collegio Sindacale, le disposizioni relative alla nomina di amministratori e sindaci con il voto di minoranza e quelle che assicurano il riparto dei membri in base all'equilibrio tra generi troveranno applicazione a partire dal primo rinnovo di detti organi.

## Principi e regole di conduzione delle attività

La conduzione del business in GPI fa riferimento all'insieme di principi, impegni e regole interne descritti nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione e Controllo di GPI S.p.A., predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (di seguito anche "Modello 231"). Sono inoltre in fase di elaborazione e consolidamento politiche e procedure che disciplinano la gestione amministrativo-contabile e la gestione del personale.

Il Codice Etico si propone di improntare ai principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza le operazioni, i comportamenti, i modi di lavorare e i rapporti sia interni sia nei confronti di soggetti esterni. Gli impegni e le responsabilità etiche descritte nel Codice devono essere seguiti dai dipendenti e collaboratori, e da tutti coloro che operano nell'interesse del Gruppo o si relazionano con esso<sup>4</sup>.

Il Modello 231, di cui il Codice Etico è parte integrante, ricopre un ruolo fondamentale per assicurare che le attività siano condotte in conformità al quadro legislativo e regolamentare che interessa i differenti ambiti operativi del Gruppo, con particolare riferimento agli aspetti connessi alla partecipazione alle gare d'appalto indette dalla committenza pubblica. Il Modello è ispirato alle "Linee guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo" elaborate da Confindustria e aggiornate al luglio 2014, nonché alle best practice nazionali. Il modello attualmente in vigore è stato adottato il 15 ottobre 2008 e da allora continuamente aggiornato, fino all'ultima revisione approvata il 6 aprile 2018.

Le Controllate italiane Lombardia Contact, Argentea, Cento Orizzonti e Gbim, con delibere dei rispettivi Consigli di Amministrazione, hanno adottato nel mese di aprile 2018 il Codice Etico del Gruppo GPI e, seguendo i principi e le linee guida dettate dalla capogruppo, si sono dotate di un Modello 231 commisurato alle proprie specificità<sup>5</sup>.

GPI ha predisposto un corso di formazione e-learning sul Modello 231 per tutto il personale, mentre per alcuni dipendenti, ad esempio quelli appartenenti alle aree commerciali, ha previsto corsi in aula specifici legati ai rischi delle loro attività. Le modifiche del Codice Etico e del Modello 231 vengono inoltre trasmesse tramite circolare aziendale a tutti i dipendenti cui è richiesto di accettare i documenti revisionati.

### Quadro normativo di riferimento in tema di compliance

Ambito di operatività	Principali riferimenti legislativi e impatti
Contratti pubblici	D.Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti Pubblici) - norme che si propongono di incrementare l'efficienza della contrattazione pubblica, semplificando e rendendo più flessibili le procedure di scelta del contraente, e di contrastare la corruzione, aumentando i poteri dell'A.N.AC. e rafforzando i presidi di pubblicità e trasparenza del sistema. D.Lgs. 159/2011 (Codice Antimafia) - norme volte a prevenire infiltrazioni criminali nell'ambito delle attività contrattuali della Pubblica Amministrazione nonché l'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.
Subentro in contratti di appalto	D.Lgs. 276/2003 e art. 2112 cc - norme che disciplinano le condizioni per il trasferimento di mezzi, beni ed organizzazione dell'appaltatore uscente a quello subentrante.
Proprietà intellettuale	Legge 633/1941 (Legge sul diritto d'autore) - normative in materia di tutela del software e brevetti per invenzione industriale.
Operatori di comunicazione	Legge 232/2016 (Legge di stabilità 2017) - norme volte a consentire l'applicazione della disciplina anticoncentrazione attraverso l'obbligo di iscrizione nel Registro Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'AGCOM di tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center.
Tutela dei dati personali	Regolamento (UE) 679/2016 - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), Codice Privacy e disposizioni del Garante Privacy - norme che disciplinano i trattamenti di dati personali secondo i principi di stretta necessità, pertinenza, rispetto del principio di finalità.

<sup>4</sup> Il Codice Etico del Gruppo è disponibile sul sito internet della Società, Sezione Governance - Documenti.

<sup>5</sup> Si segnala che la società controllata Uni IT è dotata di un proprio Modello 231 mentre le altre Controllate italiane e le Controllate estere del Gruppo operano al momento senza aver adottato modelli di organizzazione e controllo.

## Organizzazione e gestione aziendale

L'Amministratore Delegato di GPI è incaricato di definire le politiche gestionali, le strategie di sviluppo aziendali, nonché sovrintendere, controllare e coordinare l'attività della capogruppo e delle principali società direttamente o indirettamente controllate, impartendo le opportune direttive all'organizzazione aziendale.

La struttura organizzativa della capogruppo è coerente con il sistema di governance e articolata per assicurare un presidio snello ed efficiente delle attività aziendali. Tutte le funzioni operative ricadono sotto il controllo diretto dell'Amministratore Delegato, incluse le aree di business, che si coordinano in maniera sinergica con la direzione tecnica, la direzione gare e la direzione commerciale di Gruppo.

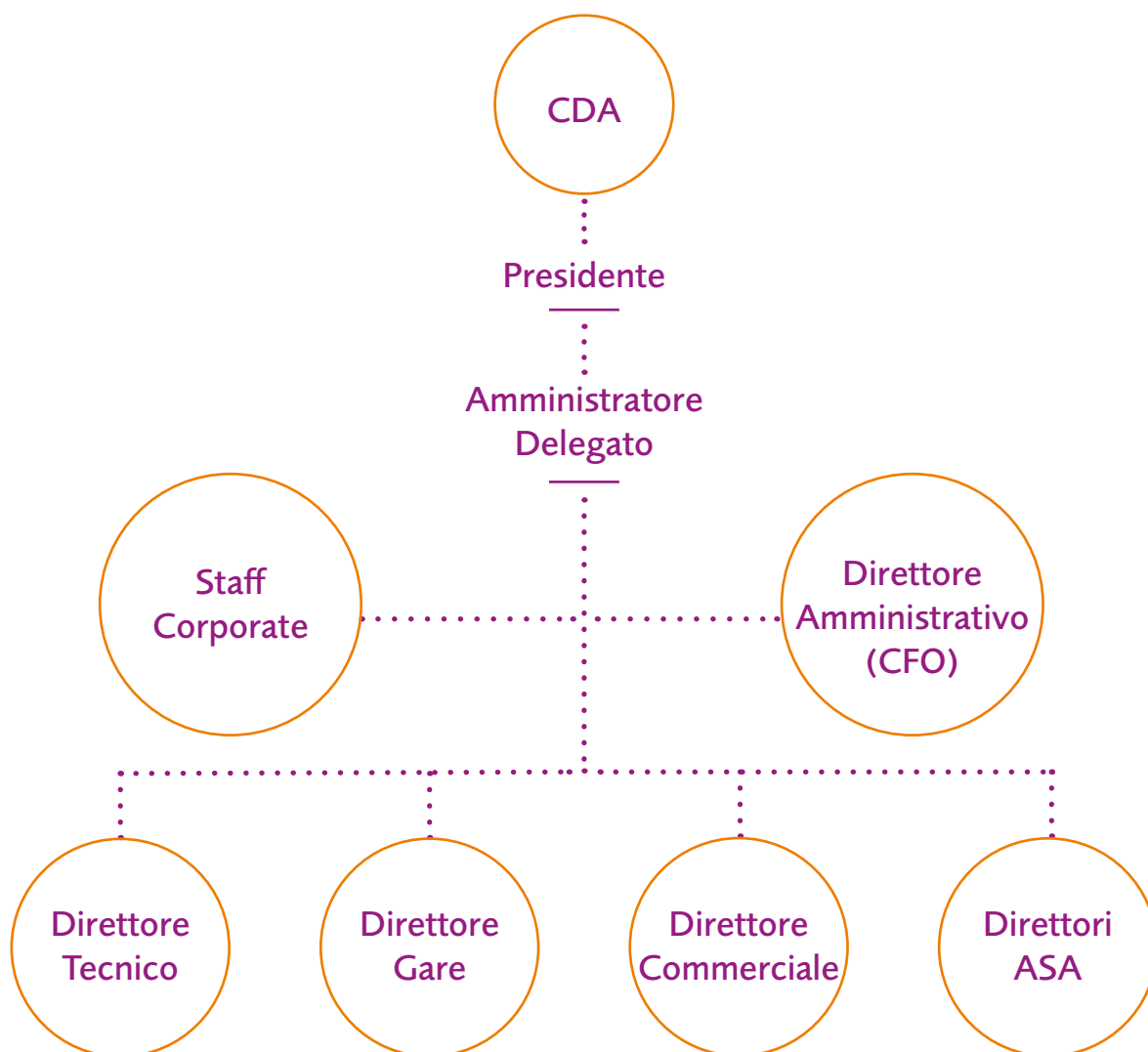


Figura 4: struttura organizzativa della capogruppo GPI.

Le funzioni di staff riportano in parte all'Amministratore Delegato (Affari Legali, Affari Generali, Risorse Umane, Marketing Strategico, Sistemi Informativi Interni) e in parte al Chief Financial Officer (Amministrazione, Contabilità e Fisco; Finanza, Controllo di Gestione), sulla base delle competenze a ciascuno attribuite. A presidio di ciascuna funzione è posto un responsabile che impartisce le direttive e coordina il lavoro dei propri collaboratori.

Per rafforzare l'efficacia in ambiti significativi della gestione, come ad esempio per la qualità dei servizi erogati e la sicurezza dei prodotti e delle informazioni, la capogruppo GPI S.p.A. ed alcune società controllate hanno adottato e aggiornano continuamente sistemi di gestione certificati secondo i principali standard internazionali. Tali sistemi svolgono una funzione essenziale anche in termini di mitigazione e controllo dei rischi operativi e di prodotto.

### Sistemi di gestione certificati nel Gruppo GPI

Ambito	Schema di certificazione	Società certificate (data ultima certificazione)
Qualità dei servizi	Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2015)	GPI S.p.A. (2018) Argentea Srl (2017) Cento Orizzonti Scarl (2016) GBIM Srl (2016) Lombardia Contact Srl (2016) Uni IT (2016)
	Servizio di supporto tecnico multicanale su sistemi hardware e software (ISO/IEC 20000-1:2011)	GPI S.p.A. (2018); Uni IT (2017)
	Servizio di call center CUP per conto della A.P.S.S. del Trentino (ISO 15838:2010)	GPI S.p.A. (2018)
Sicurezza dei prodotti	Progettazione software medicali (ISO13485:2012)	GPI S.p.A. (2017)
Ambiente, Salute e Sicurezza	Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001:2015)	GPI S.p.A. (2018)
	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (OHSAS 18001:2007)	GPI S.p.A. (2017)
Anticorruzione	Anti-bribery Management System (ISO 37001:2016)	GPI S.p.A. (2018)
Sicurezza delle informazioni	Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001:2013 per GPI S.p.A. e ISO 27001:2017 per Uni IT)	GPI S.p.A. (2018); Uni IT (2018)

### Sistema di controllo e di gestione dei rischi

L'Amministratore Delegato, su incarico del CdA, ha anche la responsabilità di strutturare e mantenere un efficace sistema per il controllo della conformità della gestione alle norme interne ed esterne, e per la gestione dei rischi.

I principali rischi generati o subiti in relazione ai temi materiali riconducibili agli ambiti del Decreto sono stati identificati nel corso del processo di quotazione al MTA, sulla base delle analisi svolte per il Modello 231 e per l'implementazione dei sistemi di gestione, coprendo l'intero perimetro delle attività del Gruppo. GPI sta implementando un modello di gestione integrata dei rischi (Enterprise Risk Management - ERM) che permetterà di aggiornare periodicamente la mappa dei rischi anche in relazione agli eventuali cambiamenti di contesto e di definire le opportune azioni di mitigazione, coinvolgendo le funzioni aziendali. I rischi di natura non finanziaria e le relative modalità di gestione saranno integrati nel modello ERM – Framework di Risk Management.



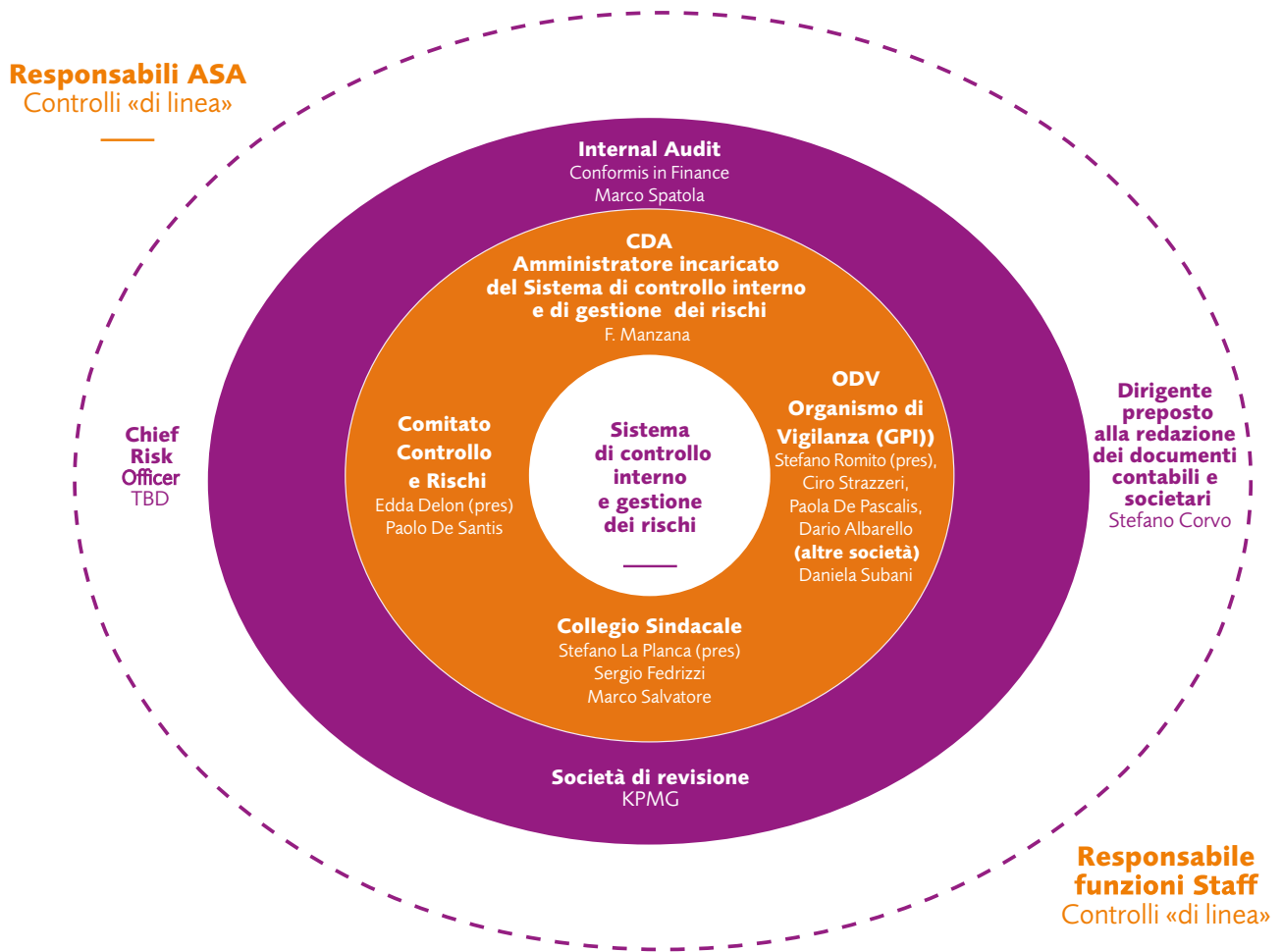


Figura 5: Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della capogruppo.

### Principali rischi connessi ai temi materiali

Tema materiale	Tipologia di rischio
Etica e compliance	Rischi connessi alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle imprese e a violazioni del Modello Organizzativo 231
Qualità e continuità dei servizi	Rischi operativi e rischi connessi al funzionamento dei sistemi informatici Rischio relativo alla fornitura di servizi tramite ATI/RTI
Data privacy	Rischi relativi alla raccolta, conservazione e trattamento dei dati personali
Responsabilità di prodotto	Rischi connessi alla responsabilità di prodotto
Innovazione aperta	Rischi connessi all'evoluzione tecnologica
Buona occupazione	Rischi legati alla necessità di personale specializzato e alla dipendenza da alcune figure chiave

La valutazione dell'adeguatezza e funzionamento del sistema è affidata agli organi preposti al controllo: Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza (OdV) e funzione Internal Audit<sup>6</sup>. GPI S.p.A. e le Controllate italiane che sono dotate del Modello 231 hanno ciascuna un proprio OdV che vigila sull'efficace funzionamento e sull'osservanza dell'applicazione dei Modelli, avvalendosi delle attività di verifica interne (78 audit effettuati nel 2018, 73 nel 2017) svolte dalla Direzione Affari Generali e dall'Internal Audit.

<sup>6</sup> La funzione Internal Audit è stata istituita nel corso del 2018 e affidata per il periodo 2018-2020 alla società esterna Conformis in Finance Srl, selezionata sulla base di criteri di indipendenza di tale società e del soggetto erogante il servizio, delle competenze ed elevata seniority e del possesso del requisito dell'onorabilità necessaria al corretto svolgimento dell'incarico.

Al controllo interno si affiancano, inoltre, gli audit svolti da terze parti per il rilascio e il mantenimento delle certificazioni dei sistemi di gestione per un totale di 48 giornate uomo nel 2018 (57 nel 2017).

Il controllo sulle presunte violazioni dei principi e norme di condotta avviene infine anche attraverso l'analisi delle segnalazioni che possono essere inviate agli organismi competenti attraverso i canali appositamente attivati:

- a mezzo e-mail all'indirizzo odv@gpi.it;
- a mezzo posta, anche in forma anonima, all'indirizzo "GPI S.p.A. - via Ragazzi del '99 n. 13, 38123 Trento" alla c.a. dell'Organismo di Vigilanza;
- limitatamente alla sede di Trento, anche in forma anonima, a mezzo dell'apposita cassetta aziendale a cui può accedere solamente l'OdV;
- mediante utilizzo del canale informatico WB, specificatamente dedicato, accessibile dal sito web aziendale, che garantisce la riservatezza dei dati contenuti nella segnalazione attraverso protocolli sicuri e strumenti di crittografia che permettono di proteggere i dati personali e le informazioni, anche quelle comprese negli eventuali allegati.

GPI si impegna a garantire sempre la riservatezza dell'identità del segnalante e delle eventuali persone oggetto della segnalazione, e proibisce atti di ritorsione o discriminatori nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Nel biennio 2017-2018 non è pervenuta alcuna segnalazione attraverso i canali attivati per il whistleblowing.

Parimenti nel corso del 2018 le società del Gruppo non hanno ricevuto sanzioni significative, monetarie o non monetarie legate alla violazione di norme di carattere socioeconomico e non sono state coinvolte in azioni legali per comportamenti contrari alla libera concorrenza e violazione delle norme anti-trust. A fine 2018 risultano in essere i seguenti contenziosi:

- alcune società del Gruppo GPI sono parti convenute innanzi al giudice amministrativo per ricorsi promossi da terzi su gare d'appalto aggiudicate;
- il Gruppo GPI ha in corso 5 controversie di natura civilistica inerenti la fornitura di macchinari, presunti inadempimenti contrattuali, la revoca di brevetti e l'esclusione di un socio dalla compagine societaria di una controllata estera;
- GPI S.p.A. ha inoltre in corso tre contenziosi tributari, scaturiti da altrettanti atti di recupero di crediti d'imposta IRES fruiti da GPI S.p.A. e relativi agli esercizi dal 2009 al 2013.

Si specifica inoltre che a fine 2018 sono in corso 4 contenziosi con dipendenti del Gruppo. Il rischio economico stimato si aggira sui 100 mila euro e si tratta di contestazioni legate a provvedimenti di allontanamento dall'Azienda.

Per ulteriori dettagli con riferimento al Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e alla Relazione Finanziaria Annuale. Si evidenzia inoltre che alcuni rischi ritenuti significativi quali ad esempio quelli relativi all'evoluzione tecnologica, al funzionamento dei sistemi informatici, alla raccolta, conservazione e trattamento dei dati personali sono stati trattati nei capitoli successivi del presente documento, cui si fa riferimento per approfondimenti.

## • Prevenzione della corruzione attiva e passiva

Il fenomeno della corruzione è una grave minaccia per lo sviluppo dei rapporti economici e sociali. GPI lo riconosce quindi come un tema di grande importanza, inquadrato nel più ampio tema materiale dell'etica e compliance.

Il rischio corruzione è connesso a diversi ambiti dell'attività d'impresa, con particolare riferimento ai rapporti con la committenza pubblica e anche con la catena di fornitura<sup>7</sup>. Il verificarsi di azioni illecite in tali ambiti potrebbe comportare sanzioni ed eventuali ripercussioni sullo svolgimento dell'attività, oltre ad un danno per l'immagine e la reputazione del Gruppo.

GPI segue l'approccio "tolleranza-zero", proibendo la corruzione in qualsiasi forma o modo sia nei rapporti con i pubblici ufficiali sia con i privati, in ambito nazionale e internazionale. Tutela inoltre il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante. L'impegno etico si manifesta fin dalla fase di valutazione delle gare di aggiudicazione delle commesse, con la rinuncia, ad esempio, a quelle opportunità commerciali che implicano compromessi inconciliabili con l'integrità morale del Gruppo.

Gli indirizzi alla base della strategia di prevenzione e contrasto ai fenomeni corruttivi sono:

- l'importanza di mantenere un atteggiamento irreprensibile nei confronti della corruzione;
- la sviluppo delle sensibilità e capacità per riconoscere e gestire le situazioni di rischio;
- la trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e, più in generale, dei comportamenti dei dipendenti e collaboratori.

La "Politica per la Prevenzione della Corruzione", in vigore da ottobre 2017, e applicabile a tutto il Gruppo, declina tali indirizzi in specifiche linee di comportamento che devono essere seguite da tutti i dipendenti e collaboratori e rese note a tutti le controparti<sup>8</sup>. Tra queste:

- è fatto divieto di offrire, promettere, autorizzare qualsiasi forma di beneficio, inclusi omaggi, regali, ospitalità, che possano indurre a ricevere un vantaggio commerciale o qualora comportamenti di questo tipo possano essere percepiti come una volontà di influenzare una trattativa;
- è fatto divieto di accettare o richiedere qualsiasi forma di beneficio, inclusi omaggi, regali, ospitalità purché non siano di modesta entità;
- è fatto divieto di accettare ospitalità da un soggetto terzo in luoghi o situazioni esageratamente costosi;
- è fatto divieto di corrispondere contributi politici o accettare qualsiasi forma di beneficio da parte di funzionari pubblici;
- è fatto divieto di corrispondere pagamenti agevolati di qualunque genere;
- nel caso di pagamenti estorti è necessaria l'adozione di specifici passaggi di fronte a tali richieste di pagamento;
- si devono evitare situazioni ove i soggetti coinvolti siano, o possano anche solo apparire in conflitto di interesse con GPI.

Tutti i dipendenti sono stati informati sui contenuti della Politica attraverso una circolare aziendale e, per i dipendenti appartenenti alle aree aziendali considerate a maggior rischio, è stato effettuato un corso di formazione specifico.

In tutti i contratti dei fornitori è stata inserita una clausola con la quale la controparte si impegna a rispettare i principi indicati nel Codice Etico e nella Politica di Prevenzione della Corruzione. GPI prevede inoltre l'effettuazione di due diligence di carattere etico su aziende partner in gare d'appalto e fornitori con contratti superiori a 10 mila euro.

Nel gennaio 2018 GPI S.p.A. ha conseguito la certificazione internazionale ISO 37001:2016 (Anti-bribery Management System)<sup>9</sup>. La certificazione ha richiesto un lungo e accurato processo di audit del sistema di gestione per la prevenzione e il contrasto della corruzione, riconoscendo al contempo la solidità del modello di conduzione del business in termini di integrità e trasparenza nei confronti degli stakeholder.

In precedenza, nel 2017, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCOM) ha attribuito a GPI S.p.A. il rating di legalità con il punteggio di due stelline (su massimo 3)<sup>10</sup>. Il rating di legalità è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stelline" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Nel corso del 2018 non risultano casi accertati riconducibili a eventi di corruzione e nemmeno sono pervenute segnalazioni in materia attraverso i canali attivati per il whistleblowing.

<sup>7</sup> La rilevanza del rischio corruzione in relazione alle attività aziendali è analizzato e gestito in modo specifico nel Modello 231.

<sup>8</sup> La politica è disponibile sul sito internet della Società.

<sup>9</sup> La certificazione ha validità fino al 23 gennaio 2021 ed è rinnovabile.

<sup>10</sup> Il rating di legalità attribuito a GPI scade il 28 aprile 2019 ed è rinnovabile.

## • Aspetti legati alla gestione del personale

Nei settori in cui opera GPI, connotati dalla vicinanza con le tecnologie e una stretta relazione con i clienti, le persone rappresentano una risorsa strategica per garantire alti standard di qualità e sviluppo di lungo periodo.

La popolazione aziendale di GPI negli ultimi anni è stata caratterizzata da una crescita continua, che ha seguito quella del business. Al 31 dicembre, il Gruppo conta complessivamente 4.377 dipendenti (in crescita del 12% rispetto al 2017), riferiti quasi interamente a GPI S.p.A. e controllate italiane (97% del totale) distribuite in maniera omogenea sul territorio nazionale, rispecchiando la dislocazione delle sedi del Gruppo. A tale cifra si sommano poi 340 collaboratori tra consulenti, interinali e stagisti.

L'area numericamente più rilevante per numero di dipendenti è quella che eroga i servizi in modalità BPO (circa il 67% del totale) che si differenzia dal resto dell'azienda (denominata ICT) in relazione alle dinamiche occupazionali e contrattuali. In particolare:

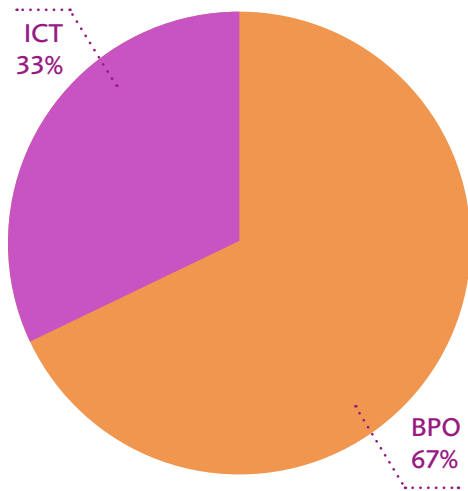
- nell'area si concentra oltre l'85% della popolazione aziendale femminile;
- oltre il 90% dei dipendenti dell'area ha un contratto part-time;
- circa il 14% è a tempo determinato (contro circa l'8% dell'area ICT).

Il Gruppo è caratterizzato, inoltre, da un significativo e fisiologico ricambio di personale. Nel 2018 sono entrati a far parte del Gruppo 1.420 dipendenti e ne sono usciti 947, con un turnover complessivo di circa il 57%. Tale andamento è dovuto per l'area BPO principalmente alle dinamiche delle gare d'appalto (aggiudicazioni e dimissioni), e per i sistemi informativi ICT alle specifiche dinamiche nel mercato lavorativo del settore, oltre alle nuove acquisizioni concluse nell'anno.

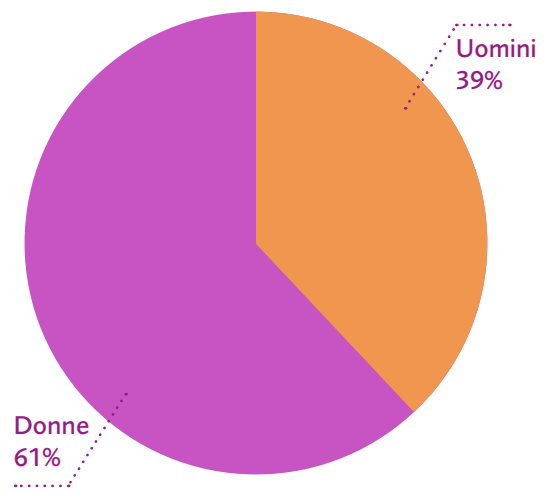
In relazione al profilo e alle dinamiche esposti, i temi materiali associati alla gestione del personale sono:

- Buona occupazione
- Sviluppo delle competenze
- Leadership
- Identità e integrazione
- Pari opportunità
- Benessere delle persone

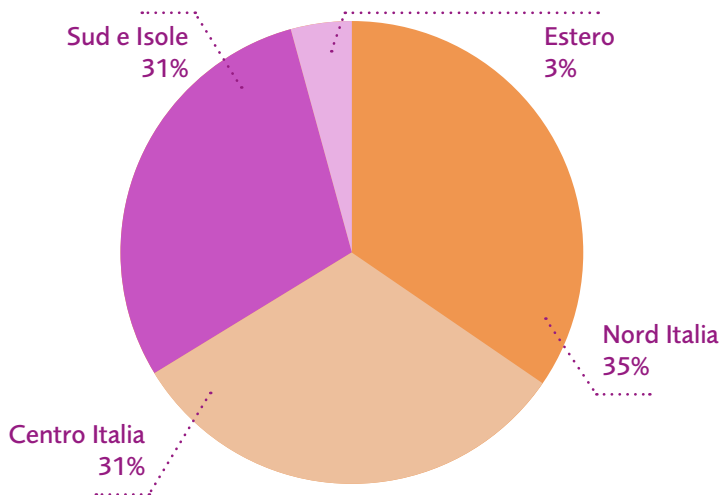
Dipendenti per area di business



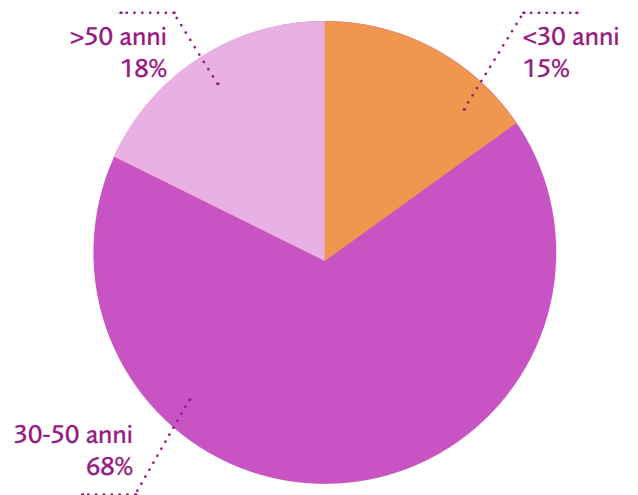
Dipendenti per genere



Dipendenti per area geografica



Dipendenti per fascia di età



CONSISTENZA DEL PERSONALE			2018			2017		
	GRI	U.M	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Dipendenti al 1.1		n	3.774	130	3.904	3.548	127	3.675
- di cui BPO		n	2.649	-	2.649	2.824	-	2.824
- di cui ICT		n	1.125	130	1.255	724	127	851
entrate totali		n	1.388	32	1.420	920	25	945
- di cui BPO		n	993	-	993	642	-	642
- di cui ICT	102-7	n	395	32	427	278	25	303
uscite totali		n	924	23	947	694	22	716
- di cui BPO		n	695	-	695	548	-	548
- di cui ICT		n	229	23	252	146	22	168
Dipendenti al 31.12		n	4.238	139	4.377	3.774	130	3.904
- di cui BPO		n	2.947	-	2.947	2.918	-	2.918
- di cui ICT		n	1.291	139	1.430	856	130	986
<b>Ripartizione dipendenti per genere al 31.12</b>								
uomini		n	1.589	101	1.690	1.277	97	1.374
- di cui BPO	405-1	n	699	-	699	679	-	679
donne		n	2.649	38	2.687	2.497	33	2.530
- di cui BPO		n	2.248	-	2.248	2.239	-	2.239
<b>Ripartizione dipendenti per inquadramento al 31.12</b>								
dirigenti		n	33	6	39	18	6	24
- di cui BPO		n	2	-	2	1	-	1
quadri		n	63	12	75	48	11	59
- di cui BPO	405-1	n	1	-	1	3	-	3
impiegati		n	4.128	108	4.236	3.696	98	3.794
- di cui BPO		n	2.937	-	2.937	2.908	-	2.908
operai		n	14	13	27	12	15	27
- di cui BPO		n	7	-	7	6	-	6
<b>Ripartizione dipendenti per fasce di età al 31.12</b>								
sotto i 30 anni		n	636	17	653	496	15	511
- di cui BPO		n	423	0	423	363	-	363
da 30 a 50 anni		n	2.846	109	2.955	2.687	101	2.788
- di cui BPO	405-1	n	2.032	0	2.032	2.102	-	2.102
sopra i 50 anni		n	756	13	769	591	14	605
- di cui BPO		n	492	-	492	453	-	453

CONSISTENZA DEL PERSONALE	GRI	U.M.	2018			2017		
<b>Ripartizione dipendenti per area geografica al 31.12</b>								
Nord Italia		n	1.538			1.371		
- di cui BPO		n	778			863		
Centro Italia		n	1.351			1.143		
- di cui BPO		n	1.058			964		
Sud e Isole	102-7	n	1.349			1.260		
- di cui BPO		n	1.111			1.091		
Estero		n	139			130		
- di cui BPO		n	-			-		

TURNOVER DEL PERSONALE			2018			2017		
	GRI	U.M.	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
<b>Entrate per età</b>								
sotto i 30 anni		n	411	9	420	232	9	241
da 30 a 50 anni	401-1	n	776	23	799	606	13	619
sopra i 50 anni		n	201	0	201	82	3	85
<b>Entrate per genere</b>								
uomini	401-1	n	539	19	558	420	20	440
donne		n	849	13	862	500	5	505
<b>Uscite per età</b>								
sotto i 30 anni		n	315	3	318	149	2	151
da 30 a 50 anni	401-1	n	528	16	544	471	20	491
sopra i 50 anni		n	81	4	85	74	0	74
<b>Uscite per genere</b>								
uomini	401-1	n	379	17	396	260	14	274
donne		n	545	6	551	434	8	442

TURNOVER DEL PERSONALE	GRI	U.M.	2018			2017		
<b>Entrate per area geografica</b>								
Nord Italia		n	386			300		
Centro Italia	401-1	n	478			110		
Sud e Isole		n	524			510		
Estero		n	32			25		

TURNOVER DEL PERSONALE	GRI	U.M.	2018	2017
<b>Uscite per area geografica</b>				
Nord Italia		n	234	442
Centro Italia	401-1	n	121	45
Sud e Isole		n	569	207
Estero		n	23	22

TASSO DI TURNOVER DEL PERSONALE	GRI	U.M.	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
<b>Tasso di turnover</b>								
Tasso entrate totali		%	35	24	34	25	19	25
Tasso uscite totali	401-1	%	23	17	23	19	17	19
Tasso turnover <sup>11</sup>		%	58	41	57	44	37	44
<b>Tasso di entrata per età<sup>12</sup></b>								
sotto i 30 anni		%	65	53	64	47	60	47
da 30 a 50 anni	401-1	%	27	21	27	23	13	22
sopra i 50 anni		%	27	0	26	14	21	14
<b>Tasso di entrata per genere</b>								
uomini	401-1	%	34	19	33	33	21	32
donne		%	32	34	32	20	15	20
<b>Tasso di uscita per età</b>								
sotto i 30 anni		%	50	18	49	30	13	30
da 30 a 50 anni	401-1	%	19	15	18	18	20	18
sopra i 50 anni		%	11	31	11	13	0	12
<b>Tasso di uscita per genere</b>								
uomini	401-1	%	24	17	23	20	14	20
donne		%	21	16	21	17	24	17

TASSO DI TURNOVER	GRI	U.M.	2018	2017
<b>Tasso di entrata per area geografica</b>				
Nord Italia		%	25	22
Centro Italia	401-1	%	35	10
Sud e Isole		%	39	40
Estero		%	23	19
<b>Tasso di uscita per area geografica</b>				
Nord Italia		%	15	32
Centro Italia	401-1	%	9	4
Sud e Isole		%	42	16
Estero		%	17	17

<sup>11</sup> Il tasso di turnover calcolato come: (entrate totali + uscite totali) / dipendenti medi.

<sup>12</sup> I tassi di entrata e di uscita sono calcolati in rapporto ai dipendenti al 31.12.



## Qualità dell'occupazione e relazioni industriali

Tutto il personale del Gruppo è assunto con regolare contratto di lavoro e, in Italia, è coperto interamente da diverse tipologie di contratti collettivi nazionali, la cui molteplicità è conseguenza delle operazioni di acquisizione e fusione avvenute negli anni. Le dinamiche legate all'occupazione richiedono una particolare attenzione verso l'armonizzazione della contrattazione collettiva e regolamentare e l'applicazione uniforme delle politiche aziendali, con l'obiettivo di garantire ai dipendenti di tutte le aree di business e delle società acquisite le medesime condizioni e opportunità lavorative.

GPI promuove un confronto continuativo con le organizzazioni sindacali nell'ottica di assicurare la qualità nei rapporti di lavoro e garantire buona occupazione per tutti i dipendenti<sup>13</sup>. Questo avviene in particolare durante le operazioni di cambio appalto e subentro che caratterizzano l'area BPO con un approccio volto a:

- valorizzare la dotazione organica già attiva con il precedente appaltatore;
- rendere compatibile la nuova struttura con il progetto che ha condotto all'aggiudicazione dell'appalto;
- gestire tutti gli aspetti organizzativi del cambiamento, prestando una forte attenzione agli impatti sociali.

Nel 2018, sono state gestite impegnative vertenze sindacali riconducibili alla centralizzazione dei servizi della società Insiel Mercato, incorporata per fusione in GPI S.p.A., alla presa in carico del CUP della Regione Lazio e alla semplificazione e armonizzazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro applicati presso la controllata Lombardia Contact Srl.

CONTRATTI COLLETTIVI NAZIONALI DI LAVORO (dati riferiti al perimetro Italia)	GRI standard	U.M.	2018	2017
Dipendenti con CCNL		n	4.238	3.774
- di cui Metalmeccanico		%	26,6	22,1
- di cui Servizi Integrati Multiservizi		%	52,4	53,2
- di cui Dirigenti Industria	102-41	%	0,8	0,5
- di cui altri contratti		%	20,2	24,2
Tasso di applicazione CCNL (sul totale dipendenti al 31.12)		%	100	100

TIPOLOGIA DI RAPPORTI CONTRATTUALI	2018			2017				
	GRI	U.M.	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
<b>Ripartizione tempo indeterminato / determinato per genere e area di business</b>								
Tempo indeterminato		n	3.724	125	3.849	3.350	121	3.471
- di cui BPO		n	2.535	-	2.535	2.558	-	2.558
- di cui donne		n	2.309	32	2.341	2.221	27	2.248
Tempo determinato	102-8	n	514	14	528	424	9	433
- di cui BPO		n	412	-	412	360	-	360
- di cui donne		n	340	6	346	276	6	282
<b>Ripartizione full time / part time per genere e area di business</b>								
full time		n	1451	123	1.574	1.053	119	1.172
- di cui BPO		n	294	-	294	298	-	298
- di cui donne		n	497	31	528	375	25	400
part time	102-8	n	2787	16	2.803	2.721	11	2.732
- di cui BPO		n	2653	-	2.653	2.620	-	2.620
- di cui donne		n	2152	7	2.159	2.122	8	2.130

<sup>13</sup> Le adesioni sindacali per le società italiane del Gruppo sono 1.384 (734 di queste riguardano la Capogruppo GPI S.p.A.).

TIPOLOGIA DI RAPPORTI CONTRATTUALI	GRI	U.M.	2018	2017
<b>Ripartizione tempo determinato / indeterminato per area geografica</b>				
Tempo indeterminato		n	3.849	3.471
<i>Nord Italia</i>		n	1.440	1.323
<i>Centro Italia</i>		n	1.261	1.083
<i>Sud e Isole</i>		n	1.023	944
<i>Estero</i>		n	125	121
Tempo determinato	102-8	n	528	433
<i>Nord Italia</i>		n	98	48
<i>Centro Italia</i>		n	90	60
<i>Sud e Isole</i>		n	326	316
<i>Estero</i>		n	14	9

## Identità e integrazione - Leadership

Questi temi sono emersi dal confronto tra i manager del Gruppo nel corso del workshop dedicato alla condivisione e definizione della materialità.

I manager hanno lavorato guardando in prospettiva, ossia all'opportunità – nei successivi anni di rendicontazione non finanziaria – di dare attenzione e spazio a questi aspetti, ritenuti essenziali per la crescita dell'Impresa. L'architettura del Gruppo è articolata e in continua trasformazione. Le numerose operazioni di M&A che hanno caratterizzato l'ultimo quadriennio (25 operazioni tra il 2015 e il 2018) hanno richiesto impegno e attenzione particolari, non solo in termini di integrazione dell'offerta, ma anche di armonizzazione di cultura aziendale.

Diversità e contaminazione sono un plus, ricerca e condivisione di un'identità sono un must.

L'individuazione di questi temi materiali nasce dall'esperienza viva dei manager di GPI: è indispensabile trovare il modo di avere cura delle persone (tante e diverse), di sostenerle attraverso percorsi di formazione mirati a sviluppare competenze manageriali e a esprimere talenti. È essenziale accompagnare l'integrazione societaria con quella culturale, e al tempo stesso lavorare alla messa a punto di un sistema organizzativo adeguato alla struttura del Gruppo.

A sostegno di questo approccio GPI si è già attivata introducendo:

- buone pratiche manageriali;
  - sistemi di comunicazione vocati a favorire una cultura di cooperazione e scambio informativo;
  - un percorso di ri-conoscimento dell'identità che si è concretizzato in un re-branding.
- A partire da giugno 2018 si svolge presso la sede di Trento il Key Management Meeting (KMM), incontro dedicato ai manager/team leader chiave di tutto il Gruppo (circa 200 persone). Obiettivo primario di questi incontri è informare, condividere, favorire la responsabilizzazione dei manager e sollecitare la diffusione di buona informazione a tutti i collaboratori del Gruppo. L'appuntamento ha cadenza semestrale ed è entrato stabilmente nell'Agenda di GPI. Il primo KMM si è svolto il 4 giugno 2018, il secondo il 10 settembre 2018, il terzo il 22 marzo 2019. Prossimo appuntamento: inizio autunno 2019.
  - A supporto di questa buona pratica manageriale GPI ha progettato e implementato un Enterprise Social Network (ESN), strumento social–accessibile via web da tutto il personale GPI–che ha l'obiettivo di collegare facilmente tutti i collaboratori. La GPI social intranet è un *posto* dove scambiare idee e condividere materiali, è una rete che facilita la cooperazione, è uno strumento tecnologico all'avanguardia che contribuisce a creare valore, sia per il business che per le Persone, attraverso la condivisione di contenuti, profili aggiornamenti e notizie.
  - Nel 2018 è stato avviato un percorso di re-branding. Non un semplice restyling del marchio GPI, ma un autentico percorso di riflessione allargata volto a ri-scoprire/ri-definire (e poi rappresentare anche visivamente) il nostro essere Gruppo. Le numerose operazioni di M&A degli ultimi anni hanno lasciato poco spazio alla dovuta considerazione della storia e dell'identità delle Società acquisite/incorporate. La necessità di ripensarci, riguardarci e re-immaginarci era ineludibile. Dal percorso di ascolto, durato oltre un anno, che ha coinvolto moltissimi colleghi provenienti da società e geografie diverse, è nato un nuovo progetto di Corporate. Il nuovo logo è stato "rivelato" nel corso del KMM del 22 marzo 2019 e immediatamente diffuso attraverso la GPI social intranet.

Tra i momenti forti del processo di integrazione si segnala la fase annua di budgeting, sicuramente inclusa in maniera stabile nei processi a vari livelli; tale fase, mirata all'esplicitazione della performance economico-finanziaria obiettivo per l'anno successivo,

obbliga di per sé i key manager e il territorio a dialogare per la condivisione di un quadro aggiornato sullo stato dell'arte commerciale e produttivo del Gruppo.

La redazione del budget, integrata con quella dell'elaborazione del Piano Industriale Strategico (solitamente triennale), porta generalmente a un confronto approfondito e dialettico, di idee e vision aziendali. Ciò assume un valore importantissimo ai fini della focalizzazione e ridefinizione degli obiettivi di medio-lungo periodo.

Infine, un cenno al processo di quotazione in Borsa, che ha avuto il suo culmine nel 2018 (passaggio al listino principale) successivo alla quotazione sul segmento AIM di fine 2016. Si è trattato di un iter particolarmente impegnativo e intenso, che ha comportato:

- Necessità di coesione e spirito di gruppo tra le differenti funzioni;
- Opportunità di crescita nel coordinamento "di processo";
- Innalzamento del livello culturale medio nel top management in tema di normative finanziarie e di comunicazione agli investitori sui mercati aperti;
- Sensibilizzazione in tema di rigore e integrità nella gestione delle informazioni e dei dati.

In tema di integrazione il percorso di quotazione ha favorito un livello di scambio e crescita condivisa di grande impulso, anche grazie al contributo di partner esterni, per la creazione di valore aggiunto, professionale e personale, per l'intero Gruppo.

### Pari opportunità e benessere lavorativo

GPI pone particolare attenzione all'inserimento, alla valorizzazione e all'incentivazione delle persone che lavorano in azienda e si adopera per eliminare ogni ostacolo connesso a genere, religione e convinzioni personali, razza e origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale.

In azienda è particolarmente significativa la presenza femminile, pari a oltre il 60% dei dipendenti, supportata anche dalle politiche volte a favorire la conciliazione di vita lavorativa e privata delle persone, in particolare in relazione alla gestione quotidiana del lavoro, sia per quanto riguarda la distribuzione oraria e alla sua elasticità, sia in relazione al luogo della prestazione lavorativa. La risposta alle esigenze di vicinanza del lavoro al luogo familiare trova espressione attraverso interventi individuali con il singolo lavoratore, come anche in risposte "plurime", attraverso l'attivazione di "Isole di telelavoro" localizzate sul territorio. Cardine del sistema è il rapporto tra capo e collaboratore fondato su fiducia e ascolto, che consente di intercettare e intervenire sulle esigenze personalizzate e migliorare il contesto lavorativo e il benessere dei soggetti coinvolti. GPI dal 2012 è certificata Family Audit, uno standard emesso dalla Provincia Autonoma di Trento con l'obiettivo di promuovere azioni innovative di conciliazione vita-lavoro, innescando un ciclo di miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo.

GPI è inoltre conforme ai requisiti normativi relativi all'occupazione di personale appartenente alle categorie protette, grazie anche ai rapporti con partner territoriali e cooperative sociali che rafforzano la sensibilità nei confronti delle diversità, facilitandone l'inserimento<sup>14</sup>.

ASSENTEISMO (dati riferiti al perimetro Italia) <sup>15</sup>	GRI standard	U.M.	2018	2017
Totale ore di assenza <sup>16</sup>		n	185.893	110.275
- di cui donne		n	125.217	83.617
Totale ore lavorabili		n	5.855.468	4.436.113
- di cui donne	403-2	n	3.523.403	2.774.071
Tasso di assenteismo totale		%	3,2	2,5
Tasso di assenteismo uomini		%	2,6	1,6
Tasso di assenteismo donne		%	3,6	3,0

### Crescita e formazione professionale

GPI investe nello sviluppo e nella crescita delle diverse professionalità con percorsi di formazione iniziale, di aggiornamento e di richiamo su tutta la popolazione aziendale.

<sup>14</sup> I dipendenti appartenenti alle categorie protette assunti presso le società italiane del Gruppo sono 199, di cui 162 occupati nella capogruppo GPI S.p.A..

<sup>15</sup> I dati relativi all'estero sono non materiali in quanto i dipendenti esteri del Gruppo GPI rappresentano il 3% del totale.

<sup>16</sup> Non include le assenze dovute a ferie, festività, permessi studio, congedi parentali e permessi per lutti e gravi motivi familiari.

Nel 2017 la crescita della popolazione aziendale, parallelamente alle numerose evoluzioni normative, ha reso necessario un'intensificazione dell'impegno dell'azienda nella formazione nell'ambito delle tematiche quali sicurezza, privacy e responsabilità ex Modello Organizzativo 231. A questo si è affiancato un percorso di selezione e addestramento delle figure manageriali per la gestione delle nuove strutture organizzative. Il 2018, al contrario, ha visto una contrazione dei percorsi formativi dovuta ad un'elevata movimentazione della base societaria e una maggiore concentrazione sulle attività operative di riorganizzazione del business.

Il Gruppo stimola la crescita interna, la dinamicità e la diversificazione delle esperienze lavorative del singolo, considerate leve strategiche per rispondere alle aspettative ed ambizioni dei collaboratori, motivarli e trattenere le risorse più valide all'interno dell'organizzazione. Ciò avviene anche con l'obiettivo di mitigare il rischio di indisponibilità di personale specializzato (*skill shortage*), tema che riguarda in particolare l'ambito *ICT*. Lo strumento del job posting interno si conferma uno strumento efficace nel perseguire questi obiettivi, e l'azienda vi ha fatto ricorso con successo oltre 90 volte nel corso del 2018.

FORMAZIONE DEL PERSONALE (dati riferiti al perimetro Italia) <sup>17</sup>	GRI standard	U.M.	2018	2017
<b>Ore di formazione erogate</b>				
Totale ore		n	14.513	28.698
- di cui professionale	404-1	n	3.628	14.156
- di cui trasversale (*)		n	10.885	14.542
<b>Ore di formazione per genere</b>				
uomini		n	8.271	10.106
donne	404-1	n	6.243	18.592
<b>Ore formazione per inquadramento</b>				
dirigenti		n	294	1.200
quadri		n	386	1.408
impiegati	404-1	n	13.764	25.809
operai		n	70	281
<b>Ore di formazione per ambito di attività</b>				
area <i>ICT</i>		n	8.671	14.956
area <i>BPO</i>	404-1	n	5.843	13.742
<b>Ore medie di formazione</b>				
Ore medie per dipendente (dipendenti al 31.12)	404-1	n	3,4	7,6
<i>uomini</i>		n	5,2	7,9
<i>donne</i>		n	2,4	7,4
<i>dirigenti</i>		n	8,9	66,7
<i>quadri</i>		n	6,1	29,3
<i>impiegati</i>		n	3,3	7,0
<i>operai</i>		n	5,0	23,4
<i>area ICT</i>		n	6,7	5,1
<i>area BPO</i>		n	2,0	16,1

(\*) Comprende i corsi di formazione in materia di: qualità e policy aziendali; salute e sicurezza; certificazione UNI ISO 37001 Anticorruzione; privacy; Modello Organizzativo 231.

<sup>17</sup> I dati relativi all'estero sono non materiali in quanto i dipendenti esteri del Gruppo GPI rappresentano il 3% del totale.

## Salute e sicurezza

GPI promuove la sicurezza nei luoghi di lavoro, con l'obiettivo di limitare al minimo i rischi di infortunio legati all'operatività, che sono in gran parte connessi ai trasferimenti in itinere. A partire dal 2012, GPI S.p.A. si è dotata di un sistema di gestione della sicurezza sul lavoro certificato secondo lo standard internazionale OHSAS 18001:2007. Con la pubblicazione della Politica per la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente, inoltre, si è impegnata a:

- operare in modo conforme alla normativa in materia di sicurezza;
- valutare preventivamente i rischi per il personale;
- promuovere attività di formazione e informazione attraverso appropriati canali di comunicazione;
- perseguire obiettivi di miglioramento in relazione alla sicurezza dei propri lavoratori.

Nel 2018 si sono verificati 61 infortuni a dipendenti (59 in Italia, 2 all'estero), contro i 24 del 2017 (20 in Italia, 4 all'estero). Nessun infortunio ha avuto esito fatale. Inoltre nel biennio 2017-2018 non sono state presentate denunce né riconosciuti casi di malattie professionali.

INFORTUNI OCCORSI <sup>18</sup>	GRI standard	U.M.	2018			2017		
			Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Infortuni non in itinere		n	25	2	27	9	4	13
- di cui donne		n	18	-	18	3	1	4
Infortuni in itinere	403-2	n	34	-	34	11		11
- di cui donne		n	21	-	21	7		7
Totale infortuni		n	59	2	61	20	4	24
- di cui donne		n	39	-	39	10	1	11

INDICI INFORTUNISTICI (dati riferiti al perimetro Italia)	GRI standard	U.M.	2018		2017	
			Italia	Estero	Italia	Estero
Giornate perse per infortuni non in itinere		n	483		92	
- di cui donne		n	272		31	
Giornate perse per infortuni in itinere		n	547		257	
- di cui donne		n	404		173	
Totale giornate perse per infortuni	403-2	n	1.030		349	
- di cui donne		n	676		204	
Ore lavorate uomini		n	2.271.389		1.635.384	
Ore lavorate donne		n	3.398.185		2.690.454	
Totale ore lavorate		n	5.669.575		4.325.838	
Indice di frequenza totale <sup>19</sup>		%	10,41		4,62	
- frequenza totale donne		%	11,48		4,09	
Indice di frequenza senza infortuni in itinere		%	4,41		2,08	
Indice di gravità totale <sup>20</sup>	403-2	%	0,18		0,08	
- gravità totale donne		%	0,20		0,08	
Gravità senza infortuni in itinere		%	0,09		0,02	

<sup>18</sup> Infortuni con assenza dal lavoro > 1 giorno.

<sup>19</sup> Infortuni per milione di ore lavorate.

<sup>20</sup> Giorni di assenza per migliaia di ore lavorate.

## • Aspetti sociali

I temi materiali connessi agli aspetti sociali sono riconducibili:

- alla qualità e continuità dei servizi erogati;
- all'impiego in sicurezza dei prodotti e soluzioni da parte dei clienti;
- alla protezione dei dati e delle informazioni sensibili che GPI si trova a dover trattare nello svolgimento delle proprie attività;
- alla capacità di innovazione tecnologica e di contributo al miglioramento del sistema sanitario;
- alle relazioni con i territori e le comunità servite.

## Qualità e continuità dei servizi

Mettere a disposizione dei clienti le tecnologie più innovative e un'organizzazione efficiente per soddisfare i bisogni dei cittadini non è solo un aspetto fondamentale per chi vuole operare nel settore sanitario e sociale, ma prima di tutto rappresenta un preciso impegno civico e morale.

Il Gruppo GPI considera la qualità dei prodotti e dei servizi offerti un principio guida della propria responsabilità sociale e un elemento cardine della strategia di sviluppo sostenibile dell'azienda. Per questo si adopera per radicare la cultura della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione facendo leva su diversi aspetti:

- l'attenzione alle esigenze e aspettative dei clienti;
- la strutturazione dei processi operativi per raggiungere i risultati prefissati in modo efficiente, coinvolgendo il personale;
- l'analisi costante dei dati e delle informazioni;
- il miglioramento dei prodotti, processi e sistemi come obiettivo costante di lungo periodo.

Tali aspetti si concretizzano nei sistemi di gestione della qualità che GPI ed altre società del Gruppo hanno implementato e certificato secondo la norma internazionale ISO 9001.

## La qualità nei sistemi informativi

I livelli di qualità nell'ASA Software sono assicurati in primo luogo presidiando con personale interno l'intera catena del valore, dall'analisi dei requisiti, alla progettazione, fino all'implementazione delle soluzioni e la manutenzione dei sistemi che deve necessariamente essere eseguita da parte della società che dispone del codice sorgente.

In particolare, GPI eroga i propri servizi di supporto tecnico multicanale sui sistemi hardware e software sulla base di un sistema di gestione certificato secondo la specifica norma internazionale ISO/IEC 20000-1:2011. In questo mercato, è opportuno considerare che il cambiamento dell'applicativo utilizzato comporta per il cliente un significativo impegno dal punto di vista organizzativo e gestionale, circostanza che rende rara la frequenza di cambio dell'applicativo gestionale in uso da parte degli enti pubblici. Per questo motivo, la clientela di GPI si caratterizza per un tasso di avvicendamento molto basso e una fidelizzazione significativa nel lungo periodo.

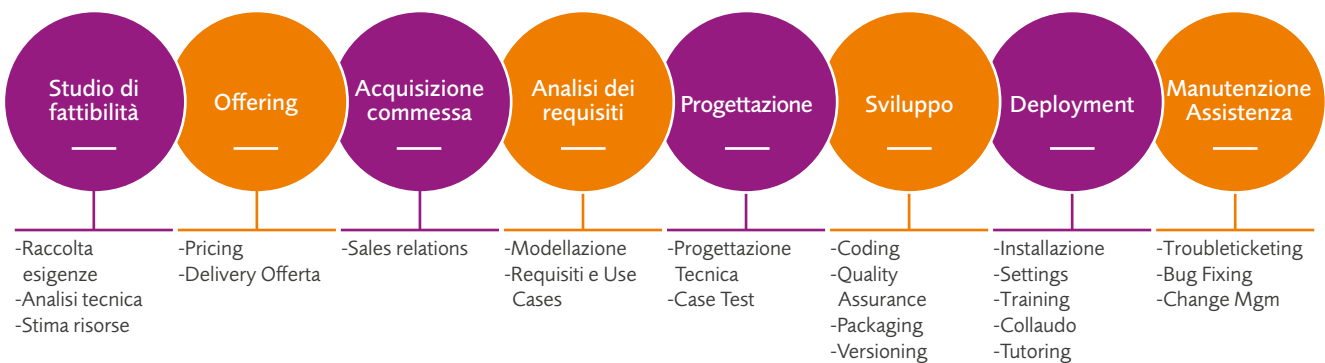


Figura 6 - catena del valore ASA Software.

## La qualità dei servizi amministrativi

I sistemi per call center e CUP sono progettati su misura e gestiti allo scopo di migliorare il servizio al cittadino, agendo sulla qualità e sui tempi di erogazione delle prestazioni. In tale ambito gli sportelli telefonici sono strutturati non solo come punto

di informazione / prenotazione, ma come polo multicanale di riferimento (web, App mobile, telefono o chatbox), unico e qualificato, per un ridisegno complessivo dell'offerta socio-sanitaria finalizzato ad obiettivi specifici:

- comunicare al pubblico informazioni complete, aggiornate, tempestive, univoche e verificate, il cui iter di divulgazione sia controllabile;
- distribuire le informazioni destinate al pubblico anche all'interno delle strutture sanitarie previo accesso al sistema con opportune profilazioni;
- avvisare i cittadini circa la disponibilità dei referti via telefono, SMS e/o e-mail;
- disporre di informazioni puntuali sui ricoveri.

Per garantire la qualità dei servizi, e mitigare al contempo i rischi operativi, GPI si impegna ad agire correttamente dall'inizio, prendendo in considerazione alcuni aspetti chiave già in fase di valutazione per la partecipazione alle gare d'appalto pubbliche:

- le specifiche e i costi del servizio sulla base delle commesse comparabili per bacino di utenza, per punti di erogazione e per volumi;
- i soggetti locali con cui stringere le partnership necessarie per l'erogazione dei servizi, sulla base del profilo economico-finanziario e reputazionale.

Ciò avviene sia quando GPI è mandataria che quando partecipa a ATI/RTI di tipo "orizzontale" dove esiste una responsabilità solidale per le eventuali inadempienze dei subappaltatori e dei fornitori.

Nella fase operativa, le procedure di gestione del servizio sono soggette a revisione periodica e inoltre costantemente monitorate attraverso la definizione di indicatori di prestazione (KPI), quali ad esempio SLA (Service Level Agreement), Customer satisfaction, tempi medi di attesa, multi-canaltà.



Figura 7- catena del valore ASA Care.

Anche in questo settore sono stati implementati specifici sistemi di gestione certificati secondo la norma ISO15838:2010, come nel caso del CUP della Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della provincia di Trento, operativo fin dal 1999, il primo gestito da GPI oltre che uno dei primi centri di servizio attivati in Italia.

### Per garantire la business continuity

La capacità di garantire il servizio si basa sull'utilizzo di data center dotati di tutte le funzionalità necessarie per garantire la continuità del servizio ai clienti, prevenire i rischi di perdita o alterazione dei dati, nonché impedire l'accesso ai sistemi informatici da parte di soggetti non autorizzati. GPI svolge una regolare attività di monitoraggio dei sistemi di sicurezza e si è dotata di strumenti di salvataggio dati su tutti i sistemi, per garantire non solo l'integrità, ma anche la pronta disponibilità e ripristinabilità dei dati.

Il Gruppo GPI dispone di due data center principali, entrambi dotati di elaboratori di proprietà; uno situato presso la propria sede di Trento, ed un secondo presso il fornitore Brennercom. A questa dotazione si è recentemente aggiunta l'attivazione di un rapporto di fornitura di servizi informatici con un altro operatore del settore (Elmec), che ha reso disponibile un ulteriore data center. Quest'ultimo è certificato "Tier IV" secondo la classificazione Uptime Institute LLC con continuità garantita al 99,995%, che significa un rischio di potenziale fermo macchina della durata di sole 0,4 ore/annue.

### Sicurezza degli utenti

La qualità e responsabilità di prodotto assume una valenza particolare nell'ambito sanitario, in particolare in relazione alla filiera dei servizi trasfusionali, alla gestione della somministrazione farmacologica e a tutte le soluzioni per la gestione operativa dei reparti ospedalieri.

Per questo, tutte le fasi di progettazione, sviluppo, installazione, manutenzione e gestione di software medicali ed

erogazione dei relativi servizi di assistenza, consulenza e formazione sono coperte da un sistema di gestione specifico certificato secondo lo standard internazionale ISO 13485:2012 e sono inoltre certificati secondo la Direttiva 93/42/CEE.

Tutte le soluzioni sono gestite interamente da operatori professionali che vengono preventivamente formati. Per garantire un utilizzo corretto e in sicurezza, GPI mette, inoltre, a disposizione dei propri clienti una unità di circa 200 tecnici specializzati che presidiano personalmente il funzionamento e l'efficacia delle tecnologie applicate durante tutta la vita del prodotto.

Tuttavia, non si può escludere, in linea di principio, una responsabilità di prodotto nel caso in cui cure ed analisi non adeguate, con danni al paziente, fossero attribuibili a un malfunzionamento del software anziché ad un errore dell'operatore sanitario. Nel corso del 2018 non sono stati registrati casi di non conformità a leggi e regolamenti inerenti l'impatto sulla salute e sicurezza di prodotti o servizi né GPI né altre società del Gruppo sono state in passato o sono coinvolte attualmente in alcun procedimento di accertamento di questa tipologia di responsabilità.

## Data Privacy

Nello svolgimento della propria attività, ed in particolare nella fornitura di servizi rivolti al settore della sanità, GPI viene in possesso, raccoglie, conserva e tratta una mole significativa di dati sensibili dei propri dipendenti, dei clienti (le strutture ospedaliere e gli esercenti le professioni sanitarie) e degli utenti finali (i pazienti).

Il Gruppo GPI è pertanto soggetto alle normative introdotte dal nuovo regolamento europeo 679/2016 in materia di data privacy (GDPR), in quanto esposto al rischio potenziale di distruzione, danneggiamento, perdita, sottrazione, trattamento non autorizzato e divulgazione di dati personali, fattispecie sanzionabili da parte dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. Il nuovo regolamento stabilisce, infatti, che i dati relativi alla salute, ovvero quelli "*attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute*"<sup>21</sup>, possono essere utilizzati solo per finalità connesse alla salute (finalità di cura), per la supervisione del Sistema Sanitario Nazionale (finalità di governo) e per la ricerca nel pubblico interesse.

Al fine di tutelare la privacy degli interessati, il Gruppo è impegnato ad assicurare la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme vigenti.

### Fascicolo Sanitario Elettronico

Tra le soluzioni innovative sviluppate da GPI per il mondo della sanità, vi è il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE previsto dall'art. 12 DL 179/2012), uno strumento informatico che riunisce tutti i dati e i documenti (digitali o digitalizzati) di tipo sanitario e sociosanitario relativi all'assistito. Tale strumento permette ai medici e al personale sanitario autorizzato, anche di strutture diverse, di condividere le informazioni relative al paziente, contribuendo a offrire una lettura affidabile e completa della storia clinica in ogni momento. Il fascicolo può, inoltre, essere consultato in ogni momento dal paziente stesso, che vi può accedere tramite modalità (ad esempio tramite smart card) che garantiscono la sicurezza delle informazioni.

Il Codice Etico conforma la gestione delle informazioni ai principi essenziali del trattamento di dati personali (stretta necessità, pertinenza, rispetto del principio di finalità) prevedendo il pieno rispetto delle misure di sicurezza e di protezione dei dati e il divieto di utilizzo delle informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio dell'attività.

Il Gruppo GPI, in conformità alle norme, si è dotata ad aprile 2018 di un proprio Data Protection Officer. Per assicurare un presidio più efficace del tema ha creato al proprio interno il Centro Competenza Privacy, in cui operano esperti certificati nei vari ambiti previsti dal nuovo regolamento. Tale struttura fornisce i propri servizi anche all'esterno supportando i clienti nella valutazione dei rischi, e nella definizione e monitoraggio delle più idonee misure di sicurezza per garantire la tutela dei dati personali.

Per i dipendenti, a tutti i livelli, sono stati svolti corsi di sensibilizzazione e formazione in tema GDPR. In particolare:

- per i dirigenti è stata svolta una sessione di informazione e sensibilizzazione sul tema;
- per i team leader dell'area tecnica è stato svolto un corso di formazione in aula;
- per tutti gli altri dipendenti è stato realizzato un corso di formazione in modalità e-learning (uno generico per tutti, uno specifico per gli operatori dei CUP).

<sup>21</sup> Art. 4 GDPR.



Inoltre, sono state predisposte diverse circolari aziendali con le indicazioni da adottare in seguito a particolari situazioni di rischio come, ad esempio, il furto di personal computer con potenziale perdita di dati.

Nel corso del 2018 si sono registrati n. 3 casi di potenziali data beach per i quali, a fronte delle misure di sicurezza adottate, non si è ritenuto necessario di procedere con la segnalazione al Garante Privacy. Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati ricevuti reclami o segnalazioni relativi a violazioni della privacy dei consumatori.

## Sviluppo tecnologico e innovazione

Le malattie croniche rappresentano tra le principali cause di morte e disabilità, e la loro gestione, molto onerosa, rappresenta una sfida per la sostenibilità dei sistemi sanitari dei Paesi di tutto il mondo. Molte malattie croniche, infatti, hanno origine in età giovanile ma diventano clinicamente rilevanti dopo decenni, spesso dipendono da comportamenti e abitudini errati, in ogni caso richiedono assistenza di lungo termine. Il lungo decorso permette azioni di prevenzione, soprattutto per quei fattori di rischio connessi agli stili di vita.

Riuscire a garantire la sostenibilità dei sistemi sanitari implica far leva su quattro tipologie di innovazione:

- *Innovazione nei modelli di cura*, che consentono di passare da una medicina reattiva ad una medicina predittiva e di gestione delle cronicità, per mantenere le persone in salute ed evitare le ricadute acute;
- *Innovazione tecnologica e digitale*, per rendere più efficienti gli operatori socio-sanitari e spostare la cura verso il territorio e il domicilio, aiutando l'empowerment del paziente, migliorandone la qualità della vita;
- *Innovazione farmaceutica*, per attivare una medicina di precisione ad alta efficacia e economicamente efficiente, producendo e utilizzando farmaci di nuova generazione su base genetica;
- *Innovazione organizzativa*, per riprogettare i processi e i modelli organizzativi in modo efficace e propedeutico alla realizzazione delle altre forme di innovazione.

GPI opera in questo contesto, grazie alla sua capacità di adeguare e innovare l'offerta di prodotti e servizi, supportando i propri clienti a rispondere prontamente ai trend di questa rivoluzione sistemica.

La digitalizzazione della sanità, l'e-health è un vero e proprio paradigma di innovazione, che mette la tecnologia al servizio della centralità del paziente, improntata alla condivisione dell'informazione clinica e alla sua gestione trasparente. Alla base di questa trasformazione vi sono driver tecnologici la cui combinazione delinea gli scenari applicativi futuri: il cloud, i device portabili, l'Internet of Things, i Big Data/Analytics, l'AI (Deep Learning e Machine Learning) e le applicazioni social.

Altri significativi cambiamenti sono legati al perimetro dei processi da digitalizzare, che si sta progressivamente estendendo dall'ospedale al territorio, dalla gestione dell'acuzie alla gestione della cronicità e alla prevenzione/promozione della salute e di sani stili di vita, richiedendo sempre nuove competenze e soluzioni che devono integrare conoscenze e competenze aventi origini eterogenee.



Figura 8 - Trend tecnologici e applicazioni nel settore e-Health (fonte ricerca CERMES-Bocconi).

## Attività di R&D

Per rispondere a tali sfide GPI investe ogni anno in Ricerca e Sviluppo tra il 5% e il 6% dei ricavi dell'ASA Software, perseguendo un modello di innovazione che valorizza la creatività e le competenze delle proprie risorse, promuove la condivisione interna delle conoscenze e favorisce la contaminazione e la collaborazione con l'esterno.

Le attuali linee strategiche del Gruppo individuano nell'ambito R&D alcuni trend di sviluppo: gestione delle cronicità (*chronic-care-model*), medicina di iniziativa/predittiva, sicurezza alimentare (*food-safety*), percorsi di prevenzione, gestione dei percorsi di accoglienza in modalità multicanale, nuovi modelli di assistenza basati sul *virtual-care*.

Il Team R&D del Gruppo porta avanti tali indirizzi internamente ed esternamente, grazie all'individuazione di specifici filoni di ricerca e innovazione e attiva collaborazioni con Enti di ricerca nazionali e internazionali, Atenei ed esperti di settore, facendo leva anche sulle opportunità di finanziamento offerte dalla Provincia Autonoma di Trento, dai FESR e dai bandi PON/MIUR a livello nazionale.

GPI collabora inoltre con la Fondazione Bruno Kessler, con cui ha realizzato un co-innovation lab dedicato allo sviluppo di nuove competenze, tecnologie e applicazioni basate sui metodi di *cognitive computing* e intelligenza artificiale nelle applicazioni sanitarie e cliniche.

---

### GPI alla guida del progetto AIRCARDIO

Creare un sistema di tele-monitoraggio nel percorso ospedale-territorio per la cardiopatia congenita pediatrica (CCP). È questo l'obiettivo del progetto AIRCARDIO, con GPI capofila di un gruppo di lavoro al quale partecipano il Dipartimento di Ingegneria dell'informazione (DII) dell'Università di Pisa, l'Istituto di Fisiologia Clinica del CNR, IngeniArs (spin-off dell'Università di Pisa) Medilog e Sicurdata. Un progetto innovativo che, a regime, realizzerà un modello integrato di informazioni a uso del medico, consentendo una maggiore efficacia del percorso riabilitativo/terapeutico, attraverso l'aumento dell'aderenza alla cura, l'ottimizzazione e la personalizzazione della terapia, e il miglioramento della qualità della vita del paziente, grazie alla riduzione delle ospedalizzazioni.

---

### Il progetto FARMAPRICE entra nella fase di sviluppo

Il progetto, messo a punto da Insiel Mercato (Gruppo GPI) in collaborazione con l'IRCCS CRO di Aviano e Promeditec, con il coordinamento del Polo Tecnologico di Pordenone, si propone di innovare l'impiego dei farmaci oncologici fornendo ai medici una piattaforma informatica per la gestione dei dati molecolari dei pazienti e la loro traduzione in prescrizioni personalizzate. Ciò al fine di consentire, oltre a un maggior controllo della spesa sanitaria, una maggiore efficacia della terapia farmacologica, la corretta prescrizione e somministrazione delle terapie, il controllo degli esiti delle terapie e l'inserimento di criteri di appropriatezza, il tutto integrato con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

Allo stesso tempo, FARMAPRICE potrà tracciare e catalogare i dati molecolari e clinici relativi ai pazienti nell'ambito di studi osservazionali, con l'obiettivo di misurare l'efficacia clinica e farmaco-economica delle linee guida applicate, ottimizzando i processi e ampliando il pannello di caratteristiche molecolari e cliniche da considerare per una medicina di precisione.

---

### Il progetto RIPE entra nella fase di sviluppo

RIPE è un progetto di ricerca industriale nell'ambito tecnologico "Salute e scienze della vita", nato per sviluppare strumenti in grado di supportare nuovi modelli di cura per la gestione della cronicità, stabilire modelli di evoluzione delle malattie croniche basate sull'analisi dei dati sanitari dei pazienti. Nell'ambito del progetto GPI è capofila in partenariato con FOS Greentech, SurgiQ e SoftJam Innovation (specializzata in Big Data predictive analytics, AI e Machine Learning). I modelli sviluppati potranno essere utilizzati per definire e addestrare agenti automatici in grado di predire la progressione della malattia sulla base dei profili specifici del paziente e quindi predire la stratificazione del rischio. L'utilizzo dei big data sanitari permetterà, infatti, di scoprire modelli predittivi per le malattie croniche migliorando i percorsi di gestione e gli outcome del sistema sanitario (outcome primario è la riduzione dei ricoveri evitabili). L'uso di tecnologie deep learning permette di operare anche con dati incompleti, incerti o non strutturati. Gli stessi strumenti fornirebbero, inoltre un modello di scoring per il patient readmission, per valutare la probabilità di riammissione del paziente discernendo i pazienti in base al livello di rischio che potrebbe essere adattato ai diversi contesti e coorti a cui viene applicato. In particolare, sarebbe possibile classificare i pazienti in cluster di rischio sulla base del Chronic Care Model, identificando così anche i modelli di cura e di gestione più appropriati in relazione alle specifiche necessità del paziente.

## Valore per il territorio

GPI è fortemente radicata nel territorio in cui è nata e si è sviluppata. Il Trentino presenta infatti un contesto economico e sociale favorevole all'imprenditorialità, con un sistema territoriale in cui la Provincia, l'Università di Trento, le Fondazioni di Ricerca, il mondo del Credito, le organizzazioni datoriali e sindacali interagiscono per realizzare sinergie con le realtà produttive.

Tale sistema ha tra i suoi punti di forza il modello della fiscalità, che prevede che gran parte delle imposte pagate restino in Provincia di Trento e nella Regione. Questa condizione favorevole, insieme alla volontà di GPI di mantenere la sede a Trento, fa sì che il Gruppo produca valore con le sue attività anche al di fuori dei confini provinciali o nazionali e al contempo restituisca risorse al proprio territorio, in primo luogo economiche, sostenendone in tal modo lo sviluppo.

Il Trentino, pur rimanendo centrale, non è l'unico polo di riferimento per GPI. Le importanti commesse acquisite negli ultimi anni hanno portato l'azienda a confrontarsi con altre realtà territoriali del Paese, anche attraverso il rapporto con le cooperative locali che erogano i servizi, e ad adoperarsi a favore delle comunità che ospitano le sedi operative.

Gli ambiti di intervento in campo sociale sono definiti nella "Policy sponsorizzazioni e liberalità" e riguardano:

- sostegno a progetti e attività di tipo sociale – inteso per lo più come supporto alle fragilità;
- sostegno alle Associazioni sportive e culturali – in un'ottica di miglioramento della qualità della vita delle persone;
- sostegno e compartecipazione a iniziative di business – con l'obiettivo di aumentare la visibilità del Gruppo e creare o rinsaldare partnership commerciali.

Nel corso del 2018 sono stati investiti per sponsorizzazioni e liberalità 185 mila euro (259 mila euro nel 2017). In questi due anni la quasi totalità della spesa ha riguardato interventi in ambito nazionale.

Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali vengono attivate in base a una specifica procedura, applicata in ambito nazionale, che assicura la coerenza delle iniziative sollecitate dai proponenti con la policy applicata, e definisce le modalità di gestione finalizzate a prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto 231. In caso di accoglimento della richiesta si verificano i requisiti del richiedente, si descrivono le aspettative e il valore dell'intervento e infine si attende l'autorizzazione finale.

---

### Principali interventi nel corso del biennio 2017-2018 in ambito sociale

**Cooperativa Arché** – opera, attraverso processi e approcci innovativi, per l'inclusione sociale e l'educazione delle persone fragili e svantaggiate, con un'attenzione particolare per le persone con disturbi dello spettro autistico. Con questo intervento GPI contribuisce anche a sostenere la Ricerca condotta dal dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive dell'Università degli studi di Trento e Odf Lab di Rovereto. I ricercatori, insieme alla cooperativa, creano metodologie e prassi adatte a monitorare e sviluppare la relazione e gli aspetti cognitivi della persona.

**Chirurgia Pediatrica Solidale** – associazione che fornisce assistenza e prestazioni medico-chirurgiche e infermieristiche ai bambini che si trovano nell'impossibilità di ottenerle per carenza di risorse economiche, sociali o strutturali. Area di intervento: Togo e Madagascar (Africa). Il progetto si è sviluppato nel triennio ed è terminato nel 2018.

**Lagaris Volley** – l'intervento di GPI ha contribuito a riunire in un'unica Società numerose Associazioni pallavolistiche della Vallagarina, con l'obiettivo ottimizzare i costi di gestione e dare spazio ai talenti giovanili maschili e femminili della comunità.

**Sponsorizzazioni più significative:** Assinter, FIASO, ANUSCA, Conferenza Nazionale dei Servizi Trasfusionali, Forum Risk Management, Motore Sanità, Forum Mediterraneo Sanità, Società Italiana Neonatologia.

GPI è inoltre sensibile al tema dell'educazione tecnica e professionale dei giovani e negli anni ha attivato e rafforzato numerose collaborazioni con scuole, università e altre realtà territoriali, costruendo un canale di accesso a tirocini e stage, finalizzati a costruire competenze e qualificare i giovani e spesso a supportarne l'inserimento definitivo in azienda. Nell'ultimo biennio, GPI ha partecipato a 3 career days e ha attivato 25 stage con giovani del territorio, a cui hanno fatto seguito 5 inserimenti in azienda.

## Principali interventi nel corso del biennio 2017-2018 in ambito educazione

**Fondazione Artigianelli (Trento):** Presentazione dell'azienda nell'istituto e disponibilità ad accogliere tirocinanti in Area Marketing.

**ITE Tambosi/Battisti (Trento):** Collaborazione continuativa a partire dal 2012, con accoglienza tirocinanti in Area Sistemi Informativi e servizi Corporate.

**ITT M. Buonarroti (Trento):** Collaborazione "Progetto Tu Sei" insieme a PAT e Confindustria TN e attivazione di uno stage in Area Sistemi Informativi.

**ITT Marconi (Rovereto):** GPI ha co-progettato i contenuti di alcuni corsi IFTS dell'istituto (Sviluppo Web, Tecnici Manutentori nel 2017 e Programmazione in Cloud nel 2018), offrendo anche docenza gratuita e una visita aziendale per 10 studenti dell'istituto. Nel biennio sono stati, inoltre, attivati 6 stage in Area Sistemi Informativi e DTM.

**Istituto d'istruzione Marie Curie (Pergine Valsugana):** Attivazione 5 stage in Area Sistemi Informativi e DTM.

**Università di Trento:** GPI partecipa ai Career Day e ICT Days e ha attivato 9 stage nelle Aree Amministrativa/Sistemi Informativi.

**Confindustria Trento:** Attivazione di 2 stage in Area International con successivo inserimento in azienda.

**Fidia Srl (Trento):** Attivazione di 5 stage con il fondo Garanzia Giovani in Sistemi Informativi/Servizi Corporate.

**Fondo Sociale Europeo (Area Sistemi Informativi):** Presentata nel 2018 una collaborazione per progetti formativi rivolti alla popolazione adulta nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

**Agenzia del Lavoro di Trento (Progetto PACER):** Collaborazione per l'attivazione degli stage in diverse modalità (Garanzia Giovani, Alternanza Scuola Lavoro, Universitari) e ricerca sulle vacancy aziendali in 15 attività di Job Posting.

**Job Select:** Attivazione di 3 stage in Area Sistemi Informativi con successivo inserimento in azienda.

**Social Day con Mial Trentino Onlus:** Accoglienza di uno studente presso l'Ufficio Personale per una giornata.

## Trentino e Perù: così lontani, così vicini

Ogni anno GPI offre la possibilità ad alcuni diplomati dell'istituto tecnologico "Trentino Juan Pablo II" di Mançay di trascorrere un periodo di formazione *on the job* presso la sede di Trento. Dal 2015 ad oggi, l'azienda ha ospitato 6 ragazzi e 3 ragazze per periodi di durata tra i 6 mesi e gli 11 mesi, offrendo loro un'opportunità di arricchimento personale e professionale nel campo della programmazione software e gestione di database nei linguaggi più comunemente utilizzati in affiancamento alle persone di GPI. In questo modo, l'azienda ha contribuito fattivamente al trasferimento di conoscenze ai giovani informatici che potranno metterle in pratica nella loro futura vita professionale.

## • Aspetti ambientali

Le attività dal Gruppo GPI generano impatti ambientali limitati, assimilabili a quelli prodotti dalle attività di ufficio. Gli aspetti più rilevanti riguardano i consumi di energia e acqua e la produzione di rifiuti. Il tema materiale di riferimento è l'efficienza energetica che, coerentemente, risulta al centro degli impegni che il Gruppo si è assunto attraverso la propria Politica di Salute Sicurezza e Ambiente.

La capogruppo GPI S.p.A. ha rafforzato tali impegni definendo ed attuando un Sistema di Gestione Ambientale conforme ai requisiti della norma internazionale ISO14001, che garantisce un approccio sistemico al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, anche grazie alla sensibilizzazione e coinvolgimento dei dipendenti, collaboratori e fornitori.

La prima certificazione del sistema risale al 2013 mentre nel 2018 la stessa è stata rinnovata adeguando il sistema ai requisiti della versione ISO14001:2015.

### Efficienza energetica e carbon footprint

I consumi di energia sono costituiti da energia elettrica e gas metano che alimentano le utilities delle sedi operative del Gruppo<sup>22</sup> (illuminazione, climatizzazione degli uffici e funzionamento dei server di proprietà, anche localizzati presso fornitori esterni, funzionamento degli apparati informatici), e dai combustibili legati all'utilizzo della flotta aziendale.

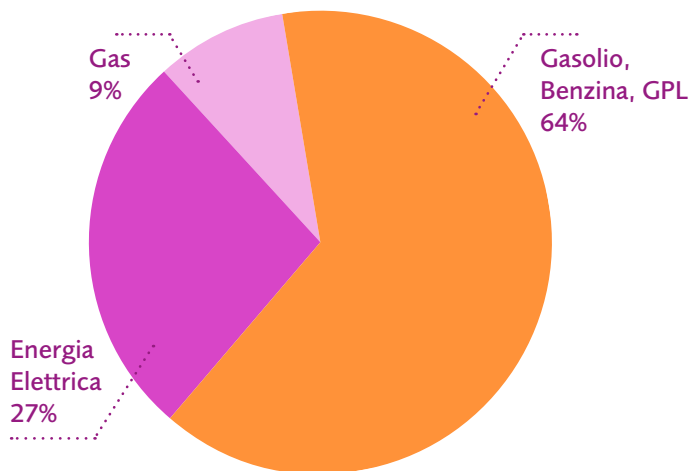
Nel 2018 il consumo totale di energia è risultato pari a 27.829 GJ, registrando un incremento di circa il 14% rispetto al 2017.

La quasi totalità dell'energia elettrica consumata è approvvigionata dalla rete. L'incidenza dell'energia da fonti rinnovabili sul totale dei consumi è pari allo 0,3%, in virtù della produzione dell'impianto fotovoltaico situato presso la sede di Trento.

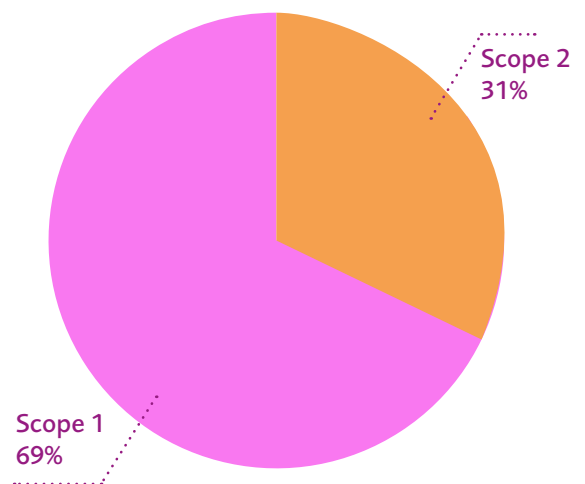
<sup>22</sup> Il Gruppo dispone a diverso titolo di immobili ad uso strumentale per una superficie complessiva di circa 27.900 mq (88% Italia, 12% estero).

Nel 2018 le emissioni di CO<sub>2</sub> dovute ai consumi di energia sono risultate pari rispettivamente a 1.454 tonnellate per lo scope 1 (emissioni dirette) e a 661 tonnellate per lo scope 2 (emissioni indirette).

Ripartizione dei consumi di energia - 2018



Ripartizione delle emissioni di CO<sub>2</sub> - 2018



CONSUMI DI ENERGIA <sup>23</sup> (dati riferiti al perimetro Italia) <sup>24</sup>		UM	2018	2017
Consumi di combustibili per uso civile e industriale				
- di cui gas naturale			2.598	2.566
- di cui gasolio (flotta aziendale)			17.005	14.689
- di cui benzina (flotta aziendale)		GJ	739	725
- di cui GPL (flotta aziendale)			41	78
<b>Totale consumi diretti</b>	a	GJ	20.383	18.058
Energia elettrica approvvigionata				
- di cui da fonti non rinnovabili		GJ	7.520	6.440
- di cui da fonti rinnovabili			-	-
<b>Totale consumi indiretti</b>	b	GJ	7.520	6.440
Energia autoprodotta da fonti rinnovabili		GJ	74	86
<b>Totale energia autoprodotta</b>	c	GJ	74	86
<b>Totale consumi energetici</b>	d=a+b-c	GJ	27.829	24.412
EMISSIONI DI GAS EFFETTO SERRA (dati riferiti al perimetro Italia)		UM	2018	2017
<b>Totale emissioni di CO<sub>2</sub></b>		ton. CO <sub>2</sub>	2.115	1.849
- di cui Scope 1		ton. CO <sub>2</sub>	1.454	1.283
- di cui Scope 2			661	566

<sup>23</sup> I consumi di gas naturale ed energia elettrica sono stati calcolati dalle fatture ricevute o stimati in base al costo sostenuto storicamente per lo stesso. Per quanto riguarda i datacenter, è stato stimato un consumo di 5 KWh per ogni rack equivalente (10 rack nel 2018). I dati relativi ai consumi della flotta aziendale sono stati ricavati dai dati riepilogati sul portale del fornitore esterno di carburante. Per convertire tutti i dati di consumo in GJ e calcolare le emissioni di CO<sub>2</sub> - scope 1 - sono stati utilizzati i parametri standard nazionali pubblicati sul sito del Ministero dell'Ambiente e relativi agli anni 2018 e 2017. Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> - scope 2 - è stato utilizzato il più recente fattore di emissione della produzione elettrica lorda (2017: fonte ISPRA su dati Terna) pari a 316,4 gr. per kWh.

<sup>24</sup> I dati relativi all'estero sono non materiali.

Negli ultimi anni sono state intraprese diverse iniziative per migliorare l'efficienza energetica della sede di Trento. Le principali hanno riguardato:

- l'introduzione di procedure per spegnere in automatico i sistemi elettronici (pc, stampanti, illuminazione uffici, etc.) quando non utilizzati;
- l'adozione di strumenti e tecnologie per ridurre la temperatura all'interno delle sale server e i fabbisogni energetici per il raffrescamento;
- la sostituzione progressiva dei neon presenti negli uffici con i neon a led a basso consumo.

### Consumi idrici

L'acqua è utilizzata prevalentemente nelle sedi operative per uso sanitario. Nel 2018 sono stati consumati 7.402 mc di acqua (5.084 mc nel 2017) interamente prelevata da acquedotto pubblico<sup>25</sup>.

### Produzione e smaltimento dei rifiuti

I rifiuti delle attività del Gruppo sono costituiti prevalentemente da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e consumabili per la stampa (toner/cartucce). Nel 2018 ne sono stati prodotti complessivamente 35,1 ton. (27,9 ton. nel 2017), di cui 28,4 ton. classificati come rifiuti non pericolosi (21,8 nel 2017)<sup>26</sup>.

La frazione di rifiuti prodotti avviati a recupero è aumentata dal 2017 al 2018 passando rispettivamente dal 57% al 65,5% per i rifiuti non pericolosi e dal 4,8% all'11,7% per quelli pericolosi.

## ● Tutela dei Diritti Umani

Il rispetto dei Diritti Umani in relazione alle attività svolte dal Gruppo è un tema ampio che riguarda principalmente i diritti del lavoro, richiamati dalle convenzioni dell'International Labour Organisation (ILO), e i diritti di cui sono titolari i prestatori e destinatari dei servizi erogati, con particolare riferimento alla sicurezza e alla privacy.

Per questo motivo, nell'analisi di materialità svolta da GPI tale tema non è emerso come materiale a sé stante, ma piuttosto rappresentabile in modo più efficace se posto in connessione con gli altri temi materiali indicati nell'elenco pubblicato a pag. 8 e già trattati nella presente Dichiarazione.

In materia di tutela dei diritti individuali, il principale riferimento interno rimane il Codice Etico del Gruppo che richiama l'impegno a tutelare l'integrità morale dei dipendenti e dei collaboratori garantendo:

- il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona;
- la salvaguardia da eventuali atti di violenza fisica o psicologica;
- il ripudio di qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona e delle sue convinzioni;
- il contrasto di comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona;
- la non ammissibilità delle molestie sessuali.

Chiunque ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, può effettuare una segnalazione tramite i canali di whistleblowing all'OdV che valuterà l'accaduto, sanzionando i comportamenti ritenuti in contrasto con quanto richiamato dal Codice Etico.

Nel corso del biennio 2017-2018 non sono pervenute segnalazioni per episodi di discriminazione.

<sup>25</sup> Per le sedi dove non è stato possibile ricavare il consumo dalle bollette questo è stato stimato sulla base del costo sostenuto. I dati si riferiscono al perimetro Italia. I dati relativi all'estero sono non materiali.

<sup>26</sup> I dati si riferiscono al perimetro Italia. I dati relativi all'estero sono non materiali.

## • GRI Content Index

GRI Standard	Descrizione dell'indicatore	Documento e n. pagina	Omissioni
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 3	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	Pagg. 4 - 6	
102-3	Sede principale	Pag. 6	
102-4	Paesi di operatività	Pag. 6	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 9	
102-6	Mercati serviti	Pag. 4 - 6	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Relazione di Gestione	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	Pagg. 22 - 23	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 6	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Relazione di Gestione - Capitolo 4	
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	Pag. 11	
102-17	Descrizione dei meccanismi per la comunicazione di comportamenti non etici o non legittimi	Pag. 15	
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	Pagg. 9 - 10	
102-41	Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 22	
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	Pag. 3	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	Pagg. 3, 8	
102-47	Aspetti materiali identificati	Pag. 8	
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 4	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Ultima di copertina	
102-54	GRI content index	Pagg. 36 - 37	
102-56	Attestazione esterna del report	Pagg. 38 - 41	
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>ASPETTO: IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI</b>			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 32 - 33	
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Pag. 32	
<b>ASPETTO: ANTI-CORRUZIONE</b>			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pag. 16	
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 16	
<b>ASPETTO: COMPORTAMENTI ANTI-COMPETITIVI</b>			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 11 - 15	
206-1	Casi accertati o azioni pendenti per violazioni di norme sulla concorrenza	Pag. 15	
<b>CATEGORIA: PERFORMANCE AMBIENTALE</b>			
<b>ASPETTO: ENERGIA</b>			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 33 - 34	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 34	

**ASPETTO: ACQUA**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pag. 35
303-1	Prelievi idrici per fonte	Pag. 35

**ASPETTO: EMISSIONI**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 33 - 34
305-1	Emissioni dirette di gas serra (scope 1)	Pag. 34
305-2	Emissioni indirette di gas serra (scope 2)	Pag. 34

**CATEGORIA: PERFORMANCE SOCIALE****ASPETTO: OCCUPAZIONE**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pag. 17
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	Pagg. 20 - 21

**ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pag. 26	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	Pagg. 24, 26	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative agli indici infortunistici e all'assenteismo per area geografica. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel corso dei prossimi esercizi.

**ASPETTO: FORMAZIONE E ISTRUZIONE**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 24 - 25
404-1	Ore di formazione medie per dipendente	Pag. 25

**ASPETTO: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 17, 24	
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pagg. 10, 19 - 20	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative alla composizione del personale per categoria professionale e genere e per categoria professionale e fascia d'età. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel corso dei prossimi esercizi.

**ASPETTO: NON DISCRIMINAZIONE**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pag. 35
406-1	Incidenti di discriminazione occorsi lungo il periodo	Pag. 35

**ASPETTO: SICUREZZA DEI CONSUMATORI**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 28-29
416-2	Non conformità in relazione agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Pag. 29

**ASPETTO: CUSTOMER PRIVACY**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 29 - 30
418-1	Reclami per violazioni della privacy e perdite di dati	Pag. 30

**ASPETTO: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pag. 15
419-1	Casi di non compliance con la normativa socio-economica	Pag. 15

**TEMA MATERIALE: IDENTITÀ E INTEGRAZIONE**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 23 - 24
---------------------	----------------------	---------------

**TEMA MATERIALE: QUALITÀ E CONTINUITÀ DEI SERVIZI**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 27 - 28
---------------------	----------------------	---------------

**TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE APERTA**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 30 - 31
---------------------	----------------------	---------------

**TEMA MATERIALE: LEADERSHIP**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	Pagg. 23 - 24
---------------------	----------------------	---------------



## • Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.  
 Revisione e organizzazione contabile  
 Piazza Salvemini, 20  
 35131 PADOVA PD  
 Telefono +39 049 8249101  
 Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
 PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

### Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione non finanziaria consolidata ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della  
 GPI S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione non finanziaria consolidata del Gruppo GPI (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 2019 (di seguito anche la "DNF").

#### *Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della GPI S.p.A. per la DNF*

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), selezionati come specificato nella "Nota metodologica" ("GRI – Referenced"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Asola Rieti Bergamo  
 Bologna Bolzano Brescia  
 Catania Como Firenze Genova  
 Lecce Milano Napoli Novara  
 Padova Palermo Parma Perugia  
 Pescara Roma Torino Treviso  
 Trieste Varese Verona

Società per azioni  
 Capitale sociale  
 Euro 10.345.200,00 i.v.  
 Registro Imprese Milano e  
 Codice Fiscale N. 00709600159  
 R.E.A. Milano N. 512867  
 Partita IVA 00709600159  
 VAT number IT00709600159  
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
 20124 Milano MI ITALIA



**Gruppo GPI**  
 Relazione della società di revisione  
 31 dicembre 2018

individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

#### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### **Responsabilità della società di revisione**

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI – Referenced. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della GPI S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.



**Gruppo GPI**  
*Relazione della società di revisione*  
 31 dicembre 2018

**4** Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

**5** Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della GPI S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo e di società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società GPI S.p.A., Lombardia Contact S.r.l., Consorzio Stabile Cento Orizzonti S.c.r.l., Bim Italia S.r.l., DO.MI.NO. S.r.l., Argentea S.r.l., Gbim S.r.l., Sintac S.r.l., UNI IT S.r.l. e Xidera S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione non finanziaria consolidata del Gruppo GPI relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI -



**Gruppo GPI**  
*Relazione della società di revisione*  
31 dicembre 2018

*Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), selezionati come specificato nella Nota metodologica ("GRI – Referenced").

***Altri aspetti***

I dati comparativi presentati nella dichiarazione non finanziaria consolidata in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sono stati sottoposti a verifica.

Padova, 8 aprile 2019

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alessandro Ragghianti'.

Alessandro Ragghianti  
Socio









**Gpi**

Via Ragazzi del '99, 13  
38123 Trento TN

[www.gpi.it](http://www.gpi.it)  
[info@gpi.it](mailto:info@gpi.it)