

Impatto sociale

Serenità per il futuro

Certificazioni

SES è certificata dal 1997 secondo la norma internazionale ISO 9001, che definisce uno standard per i sistemi di gestione della qualità aziendale. Ogni tre anni il sistema di gestione della qualità viene ricertificato completamente; annualmente inoltre, avviene un audit parziale del sistema. L'ultimo audit di certificazione si è svolto nel novembre del 2006. SES è stata ricertificata per un ulteriore periodo di tre anni.

Nel dicembre 2009 SES si sottoporrà ad un nuovo audit per il rinnovo della certificazione ISO 9001 e richiederà pure di essere certificata ISO 14001 (norma ambientale) e OHSAS 18001 (norma di sicurezza). In questo modo SES avrà un sistema di management certificato che tiene in considerazione tutti gli aspetti legati all'ottimizzazione dei processi aziendali in ambito Qualità, Ambiente e Sicurezza.

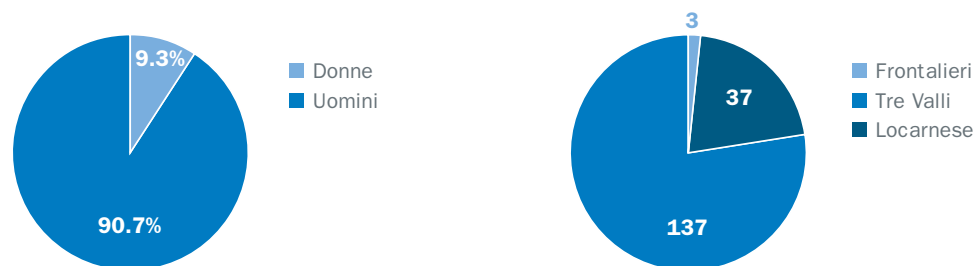
La terza area di responsabilità è quella sociale, che prende in esame gli impatti sui collaboratori, sui clienti e sulla comunità.

Risorse umane

Tipologia del personale impiegato

	2006	2007	2008
La struttura del personale SES mostra una grande stabilità nel tempo. Dal 2004 al 2007 non si sono infatti rilevati sostanziali cambiamenti.	171 unità lavorative	172 unità lavorative	177 unità lavorative

Nel 2008 si registrano +5 unità, queste assunzioni sono principalmente da attribuire a personale impegnato per il rinnovo della rete SES. A fine 2008, la SES dava lavoro a 177 unità lavorative³, di cui 9 apprendisti (5% del personale). Più 3 rispetto all'anno precedente a seguito dell'appello del DECS (Divisione della Formazione Professionale). Il personale femminile corrisponde a 13.5 unità lavorative + 3 apprendiste, ovvero il 9.3% del personale impiegato. Nell'ambito dei quadri aziendali le donne sono 3, il che costituisce il 10% del totale dei quadri della SES.



Giorni di sciopero

	2006	2007	2008
Fino al 2008 non si sono registrati giorni di sciopero	0 giorni	0 giorni	0 giorni

Conflitti con il personale

	2006	2007	2008
Fino al 2008 non si è avuta nessuna causa legale relativa alla gestione delle risorse umane.	0 casi	0 casi	0 casi



Fluttuazione del personale

	2006	2007	2008
La fluttuazione (turn over) del personale ⁴ è risultata estremamente bassa fino al 2008. Questo importante indicatore è legato indirettamente alle ottime condizioni di lavoro offerte da SES ai propri collaboratori.	1.1%	1.0%	0.5%

Sicurezza e salute sul lavoro

Infurtuni professionali

	2006	2007	2008
Operando con un "prodotto" potenzialmente molto pericoloso come l'energia elettrica, il concetto di sicurezza ha da sempre giocato un ruolo primario nelle attività e nelle scelte della SES.			
Il numero di infurtuni professionali è variabile. L'indice di frequenza standard (IF) ⁵ è di 9 per il 2008.	22 casi IF = 12	25 casi IF = 13	19 casi IF = 9
Le ore di lavoro perse per infurtuni professionali in media sono drasticamente diminuite, se si pensa che la media 1999-2002 era superiore alle 3'000 ore di lavoro perse ogni anno. Nel 2008 vi è stato purtroppo un aumento dovuto principalmente a due casi gravi.	1'194 ore perse IG = 656	724 ore perse IG = 381	3'208 ore perse IG = 1'506

Infurtuni non professionali

	2006	2007	2008
Il numero di incidenti non professionali è abbastanza stabile rispetto alla media degli ultimi anni. L'indice di frequenza standard (IF) ⁶ si è assestato a 19 nel 2008.	32 casi IF = 18	33 casi IF = 17	40 casi IF = 19
Anche per questo indicatore, vale la pena osservare quante ore di lavoro sono andate perse. A fronte di una media annuale (1999-2002) superiore alle 4'000 ore, nel 2008 si è arrivati a 2'736 ore di lavoro perse. L'indice di gravità standard (IG) ⁷ si è assestato a 1'285.	1'864 ore perse IG = 1'024	1'016 ore perse IG = 535	2'736 ore perse IG = 1'285

³ Per unità lavorative si intende l'equivalente di 177 impieghi a tempo pieno. Tali impieghi corrispondono ad un numero maggiore di collaboratori effettivi di cui taluni con un grado di attività a tempo parziale.

⁴ La fluttuazione del personale viene qui misurata con la seguente formula: numero di partenze per motivi influenzabili/personale medio dell'anno. Sono quindi esclusi casi di malattia, morte o altre cause indipendenti dal volere del collaboratore. In questa forma, l'indicatore fornisce utili informazioni indirette sul livello di soddisfazione dei collaboratori.

⁵ L'indice di frequenza standard IF (per infurtuni professionali) è calcolato in base al numero infurtuni riportato su 100 collaboratori.

⁶ L'indice di frequenza standard IF (per infurtuni non professionali) è calcolato in base al numero di infurtuni riportato su 100 collaboratori.

⁷ L'indice di gravità standard IG (per infurtuni non professionali) è calcolato in base al numero di ore perse riportato su 100 collaboratori.

⁸ L'indice di frequenza standard IF (per giorni di malattia) è calcolato in base al numero di infurtuni riportato su 100 collaboratori.

⁹ L'indice di gravità standard IG (ore perse per malattia) è calcolato in base al numero di ore perse riportato su 100 collaboratori.



Iniziative per aumentare la sicurezza e la salute del personale

SES persegue da sempre una politica di prevenzione nell'ambito della sicurezza e della salute dei collaboratori. Nel 2008 sono stati investiti circa 100'000 CHF per dispositivi di protezione individuale. È già stato pianificato un calendario di corsi di formazione sulla sicurezza fino al 2013.

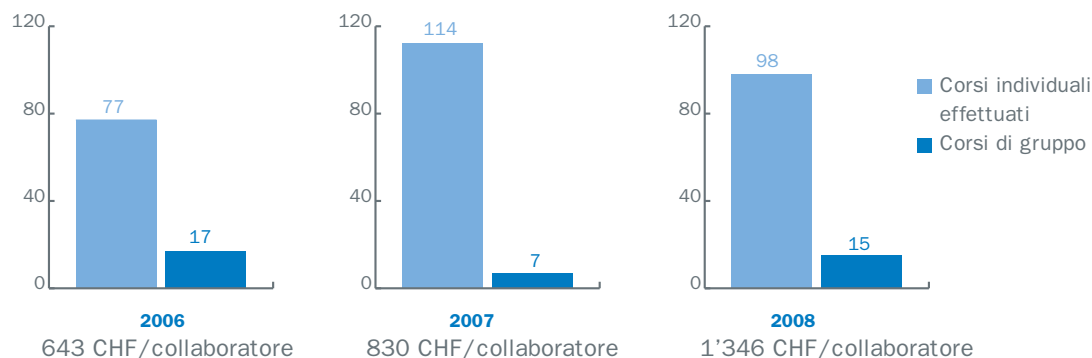
Tutti i collaboratori interessati da una specifica problematica saranno quindi formati in corsi appositi (con formatori interni o specialisti esterni), che toccheranno tutti gli aspetti rilevanti: dalla manipolazione su impianti elettrici ai primi soccorsi, al taglio di legna, al lavoro sotto tensione elettrica, alle prescrizioni di sicurezza generali.

Malattia	2006	2007	2008
I casi di malattia sono molto variabili di anno in anno. Da una media (1999-2002) di 231 casi annui, si è arrivati nel 2008 a 291.	249 casi	255 casi	291 casi
L'indice di frequenza standard (IF) ⁸ è per il 2008 di 137.	IF = 137	IF = 134	IF = 137
Fino al 2005 il numero di ore perse per malattia è drasticamente diminuito rispetto alla media degli anni precedenti. Nel 2008 è nuovamente diminuito. L'indice di gravità standard (IG) ⁹ nel 2008 ha segnato quindi una diminuzione con 4'069.	8'204 ore perse	11'016 ore perse	8'666 ore perse
	IG = 4'508	IG = 5'798	IG = 4'069

Formazione e aggiornamento professionale

Accesso alla formazione	2006	2007	2008
SES ha creato un processo semplificato per richiedere la partecipazione a corsi di formazione: ogni collaboratore può farlo semplicemente presentando un preventivo del corso.	100%	100%	100%
Fino al 2008 il tasso di accettazione delle richieste è stato del 100%, ovvero nessuna richiesta è stata rifiutata.	richieste accettate	richieste accettate	richieste accettate

Formazione



Considerando tutte le modalità di formazione, SES investe mediamente circa 935 CHF all'anno per ogni collaboratore. Nel 2008 la somma totale investita per la formazione dei collaboratori è stata di 238'356 CHF.



Impatto sulla comunità

Politiche aziendali e iniziative per favorire lo sviluppo della comunità e del territorio

Nell'ottica di un'informazione trasparente e completa della comunità sul tema dell'energia, SES ha cercato anche nel triennio 2006-2008 di coinvolgere clienti, scuole, abitanti della regione. Presso alcune scuole della regione (Liceo Locarno, Spai Biasca) sono stati approntati degli impianti per la produzione di energie rinnovabili. Studenti hanno anche potuto visitare le centrali.

Il salone nel palazzo della SES è regolarmente messo a disposizione per numerose conferenze e manifestazioni culturali. Durante la prima metà di luglio la corte ospita il back-stage di Moon & Stars e in agosto la corte ed il salone sono messi a disposizione del Festival internazionale del Film di Locarno. Con il concetto di sponsoring vogliamo essere ancora più vicini alla popolazione locale e alle varie attività promosse dalle associazioni e società sportive della nostra zona di distribuzione, non a scopo di lucro. Contributi straordinari vanno al Festival internazionale del Film di Locarno, che ha il suo cuore nel palazzo della Sopracenerina e all'Hockey Club Ambrì-Piotta, un bell'esempio di squadra fortemente radicata nel substrato sociale locale.

Gestione dei reclami

Nell'ambito del sistema qualità (secondo la norma ISO 9001), è stato applicato un processo per la raccolta e la gestione sistematica dei reclami. Ogni reclamo viene registrato su appositi moduli di lavoro e assegnato ad un responsabile per la sua risoluzione. Se il reclamo non può essere evaso entro un termine ragionevole, il cliente viene informato per iscritto.

	2006	2007	2008
Fra gli errori o le mancanze da parte della SES vi sono danni provocati alla proprietà, mancata risposta o intervento dei tecnici, danni da taglio piante.	36 reclami costo interno stimato 2'595 CHF	53 reclami costo interno stimato 5'400 CHF	31 reclami costo interno stimato 1'770 CHF
SES raccoglie inoltre tutte le domande di chiarimento provenienti dalla clientela. Esse si riferiscono generalmente a incomprensioni, a domande relative all'IVA, al calcolo degli acconti o ai i richiami di pagamento o, in particolare per il 2008, a chiarimenti sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica. Nel 2008 si è registrato un aumento.	1'398 casi costo interno stimato 20'970 CHF	1'508 casi costo interno stimato 22'620 CHF	3'236 casi costo interno stimato 48'540 CHF

⁸ L'indice di frequenza standard IF (per giorni di malattia) è calcolato in base al numero di infortuni riportato su 100 collaboratori.

⁹ L'indice di gravità standard IG (ore perse per malattia) è calcolato in base al numero di ore perse riportato su 100 collaboratori.

Impressum

Redazione:

Daniele Lotti
Giovanni D'Antico
Gabriele Dadò
Isabella Lucchini

Luglio 2009

tiratura in 75'000 esemplari



Misto
Gruppo di prodotti provenienti da foreste
gestite in modo corretto e da altre origini
controllate
www.fsc.org Cert no. SQS-COC-100339
© 1996 Forest Stewardship Council

Coordinamento:

SDB