



2020

Bilancio di Sostenibilità



Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**



Paolo **Albergoni** • Andrea **Belardetti** • Paolo **Bernardi** • Lorenzo **Bonzi** • Paolo **Carminati** • Massimo **Cazzaniga** • Luca **D'Altorio** • Stefano **D'Ambrosio** • Riccardo **Di Capua** • Angelo **Di Dedda** • Francesca **Elia** • Martina **Ferrario** • Alessandro **Fiamberti** • Piera **Foini** • Rosarita **Foti** • Alessandra **Galbiati** • Roberto **Gielli** • Claudio **Grassi** • Andrea **Guariento** • Stefania **Lazzaroni** • Mirko **Maggioni** • Gualtiero **Medolago** • Marco **Orlandini** • Antonella **Parente** • Gabriele **Poggi** • Angelo **Policastro** • Rino **Russo** • Cristina **Saccone** • Massimo **Sangiorgio** • Andrea **Saracchi** • Elena **Savino** • Gianluca **Scuccimarra** • Paolo **Simontacchi** • Paola **Suppa** • Andrea **Tardosi** • Luca **Vino** • Paolo **Zacchi** • Mauro **Zanoni**

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Lettera del Presidente | 3 |
| Nota metodologica | 5 |
| 1. Identità | 11 |
| 1.1 Profilo della società e aree operative | 11 |
| 1.2 La storia di Sintel | 20 |
| 1.3 Valori, missione, strategia | 23 |
| 1.4 Identità e immagine aziendale | 28 |
| 1.5 Governance | 30 |
| 1.5.1 Il modello organizzativo | 33 |
| 1.5.2 Far fronte al cambiamento in modo sostenibile | 36 |
| 1.5.3 Certificazioni | 39 |
| 1.6 I portatori di interesse | 42 |
| 1.6.1 Le attività di <i>Stakeholder Engagement</i> | 43 |
| 2. Performance economica | 46 |

Bilancio di Sostenibilità 2020



| | | |
|-------|--|-----|
| 3. | Impatti socio-ambientali | 49 |
| 3.1 | Il “Sistema CGIL”: Organi amministrativi, Soci e Clienti | 49 |
| 3.1.1 | Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni | 50 |
| 3.1.2 | Soluzioni ICT e innovazione | 54 |
| 3.1.3 | Soddisfazione dei clienti | 72 |
| 3.2 | Risorse Umane | 77 |
| 3.2.1 | Parità e diversità di trattamento | 78 |
| 3.2.2 | Salute e sicurezza sul lavoro | 80 |
| 3.2.3 | Formazione e aggiornamento | 81 |
| 3.3 | I fornitori | 87 |
| 3.4 | Ambiente | 90 |
| 3.4.1 | Energia | 91 |
| 4. | Indice degli obiettivi dichiarati per il 2020 | 95 |
| 5. | Indice dei riferimenti richiesti dal GRI <i>standard</i> | 101 |



Lettera del Presidente

Da molti anni il Bilancio di Sostenibilità per Sintel non è solo un atto di rendicontazione economica, seppur importante, ma rappresenta la lettura intrecciata tra missione dell'impresa, grado di soddisfazione del *cliente* CGIL, grado di innovazione messo in atto e progetti e processi futuri. E si fa questo non solo misurando indicatori esterni –i clienti- ma anche analizzando e leggendo i processi interni all'impresa, sia sul versante organizzativo che delle missioni dei diversi gruppi operativi.

Questo metodo è stato implementato dal 2015 grazie alle decisioni assunte dall'Amministratore Delegato e dal Presidente di Sintel e ha certamente prodotto dei risultati importanti sia sul versante dell'efficacia dell'azione che in quello della progettazione, oltre che del clima interno della società. Per queste scelte compiute, li voglio ringraziare qui, pubblicamente. Aver generato un clima positivo, fiducia del sistema CGIL del lavoro svolto e proposto, sviluppo delle competenze umane, sono tutti fattori che hanno permesso, di fronte al cambio dirigenziale nella guida della società con l'uscita dell'Amministratore Delegato, di scegliere –per la prima volta da quando la società è stata fondata- due Amministratori Delegati interni, che rivestivano ruoli importanti, ma che oggi hanno la responsabilità della conduzione della società per i prossimi anni.

Proprio in ragione di questi risultati è impegno del Presidente e dei due Amministratori Delegati proseguire sulla strada tracciata e le pagine che seguono ne sono un segno tangibile, soprattutto per gli obiettivi che vengono individuati per ogni singola area di lavoro.

Bilancio di Sostenibilità 2020

Il 2020 è stato certamente un anno molto complicato e come si dimostra in tutte le pagine che seguono è stato contrassegnato da cambiamenti repentini, ancora oggi difficili da misurare nel loro sviluppo futuro. Cambiamenti che potremmo definire come **grande adattabilità**, interna –rispondere alle necessità ed esserne anche promotori- ed esterna –domande e bisogni a cui rispondere con rapidità individuando soluzioni tecnologiche disponibili a stretto giro-; la **messa in sicurezza dei dati** e, contestualmente, la massiva fruibilità degli stessi dati, per essere soggetto pro-attivo e propositivo di risposte; l’implementazione di **SINGIL** in forma massiva e lo sviluppo di **DIGITACGIL**, che ha certamente rappresentato un salto significativo sia del modo di lavorare –la chat ne è certamente un esempio- che nella strumentazione messa a disposizione. Così come è certamente sempre più rilevante, ed anche sempre più richiesto, il supporto alle strutture CGIL in materia di **consulenza amministrativa** in senso ampio.

Tutto ciò rappresenta e potenzia la missione di ponte tra le esigenze del/dei clienti e le soluzioni tecnologiche adottate, oltre che l’innovazione del sistema. Questo ponte, noto e richiamato da alcuni anni, è diventato ancora più importante in un contesto di emergenza, proprio per la rapidità del cambiamento imposto, ma che ha modificato e continuerà a modificare i contesti lavorativi, sia per la CGIL che per Sintel. Anche per questo è importante continuare a pensare e a progettare in Sintel una “comunità professionale”, composta di uomini e donne che si sentono parte di un sistema, che hanno la possibilità di esprimere al meglio le proprie capacità, in un contesto di lavoro adeguato alle necessità oggi richieste.

Elena Lattuada

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per Sintel (di seguito anche “Società” o “Azienda”) un appuntamento importante di rendicontazione socio-ambientale e uno strumento efficace e puntuale per condividere con gli *Stakeholder* i progressi dell’ultimo anno di attività, raccontando in modo trasparente i risultati ottenuti.

Inoltre, negli ultimi anni ha assunto un’importanza via via crescente anche come strumento organizzativo di rendicontazione e monitoraggio interni, tanto da rappresentare a tutti gli effetti una linea guida per valutare le attività operative e definire azioni correttive.

I dati rappresentati fanno riferimento all’anno 2020 e alle attività svolte da Sintel presso la propria sede operativa di Via Palmanova 28. Si è cercato, laddove possibile, di consentire la comparazione dei dati, fornendo i valori relativi ai due anni precedenti. Il continuo impegno nell’affinamento della struttura del documento e dei suoi contenuti, in un’ottica di crescente completezza e trasparenza delle informazioni e dei dati presentati, ha permesso la redazione di un Bilancio di Sostenibilità in conformità con il “*GRI Standards*” (opzione “*core*”) emanato dal *Global Reporting Initiative (GRI)* nella versione 2016. Il presente documento tiene inoltre conto di quanto previsto dal “Manuale per la costruzione del Bilancio di Sostenibilità della CGIL in Lombardia e per la rendicontazione aggregata a livello regionale” (di seguito anche il “Manuale CGIL Lombardia”). Il Bilancio è stato costruito rispecchiando i risultati emersi dal processo continuo di analisi delle tematiche socio-ambientali rilevanti per Sintel, sintetizzati nella Matrice di Materialità riportata nei paragrafi successivi.

Obiettivi e Change Management

Saper governare il cambiamento rappresenta la chiave fondamentale per strutturare una solida realtà organizzativa che sappia fronteggiare gli avvenimenti senza subirne l'onda d'urto.

Mai come nell'anno 2020, la nostra Azienda e la nostra Organizzazione si sono trovate a misurarsi con questo aspetto, dovendo far fronte a un enorme cambiamento in corso d'opera determinato da eventi esterni e non prevedibili, trovandosi a dover rimodulare di conseguenza diversi obiettivi inizialmente pianificati. L'emergenza pandemica che ha investito tutto il mondo, oltre ad aver sconvolto la vita di tutti sia umanamente che socialmente, ha infatti scatenato nell'immediato una serie di eventi impattanti che ha costretto tutti a una rimodulazione delle proprie abitudini personali e lavorative.

Si tratta di un accadimento eccezionale che ha immediatamente mobilitato tutti noi che, tempestivamente, abbiamo dovuto misurarci con una nuova sfida, per far fronte a situazioni operative immediate e per continuare a garantire alla CGIL sia un invariato livello di accessibilità al servizio messo a disposizione, sia una costante presenza al fianco delle persone che mai come in questa circostanza hanno avuto necessità di rivolgersi a qualcuno per chiedere aiuto.

Proprio per questi motivi, i percorsi ipotizzati a fine anno 2019 e posti come obiettivi da conseguire nel 2020 hanno dovuto subire cambiamenti inaspettati. I progetti che interessavano i luoghi di lavoro e i delegati sindacali, così come i temi relativi all'accoglienza e alla sicurezza fisica delle Camere del Lavoro, hanno subito una brusca virata determinata dalla chiusura di questi luoghi a seguito del lockdown



imposto dalle autorità, cedendo il passo a una visibilità di soluzioni a breve periodo e catapultandoci in uno scenario necessariamente da ricontestualizzare, con il solo obiettivo di ricreare in tempi strettissimi soluzioni e strumenti utili a facilitare l'Organizzazione a operare in un contesto emergenziale.

La pandemia 2020 ha quindi segnato quella che è possibile indicare come linea di confine tra un mondo pre-COVID19 – che rappresenta quello che era stato pianificato nella nostra attività lavorativa del “prima” – e un mondo dell’ “adesso e qui”, in un presente ancora in piena emergenza, senza poter determinare al momento un ritorno a quella che abbiamo sempre definito “normalità”.

Pre COVID



Post COVID



La matrice di materialità COVID19

I cambiamenti intervenuti nel corso del 2020 hanno decisamente – e inevitabilmente – mutato anche gli aspetti di interesse per gli stakeholder. Nei tanti momenti di ingaggio e coinvolgimento (riunioni, incontri, ecc.) mirati a identificare il contesto e il suo mutamento, infatti, ci è stato possibile intercettare e rilevare nuovi bisogni e nuove esigenze emergenziali fondamentali per attivare differenti procedure di mantenimento delle tutele sindacali.

Il cambiamento ha investito in particolare i seguenti aspetti socio-economici:

- Relazioni interpersonali e distanziamento: la necessità di adottare comportamenti atti a contenere la pandemia ha portato le autorità a definire normative particolarmente stringenti in relazione alla mobilità delle persone e al contatto, istituendo il lockdown nei momenti più critici della situazione sanitaria. Tutto ciò ha quindi determinato sia la chiusura dei luoghi fisici presso i quali la CGIL svolge quotidianamente la propria attività sul campo (aziende, uffici), sia la chiusura delle stesse Camere del Lavoro e degli uffici CGIL dedicati alla tutela delle persone, costringendo il Sindacato a ridefinire le proprie modalità di aiuto e supporto. Sintel, in questo panorama, è stata determinante nella ridefinizione di tali modalità attraverso la ricerca di soluzioni tecnologiche idonee.
- Svolgimento della quotidiana attività lavorativa: i provvedimenti relativi al distanziamento sociale e le misure introdotte volte al controllo della pandemia hanno portato a ridefinire il lavoro di dipendenti e collaboratori secondo modalità “a distanza”, favorendo lo smart working. Tutto ciò ha ovviamente riguardato sia Sintel che la CGIL, le quali hanno entrambe avuto la necessità di attivarsi

nell'immediato per strutturarsi di conseguenza.

In relazione a quanto finora evidenziato e rispetto alla matrice di materialità, è possibile rilevare due aspetti che hanno impattato in maniera significativa sull'attività di Sintel:

- 1) Uno sforzo particolare – e più intenso rispetto agli anni precedenti – per mantenere invariato il posizionamento di temi quali, ad esempio, la performance economica e la soddisfazione dei clienti, di certo coinvolti direttamente nel globale processo di adattamento al cambiamento;
- 2) Un aumento della rilevanza e della significatività interna e per i propri Stakeholders di temi quali il **sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, la gestione dei dipendenti, soluzioni ICT e innovazione e relazioni e comunicazioni con il sistema di riferimento**, direttamente derivante dai cambiamenti socio-economici precedentemente descritti.

Con l'avvento della pandemia, pertanto, la matrice di materialità¹ si presenta come di seguito indicato:

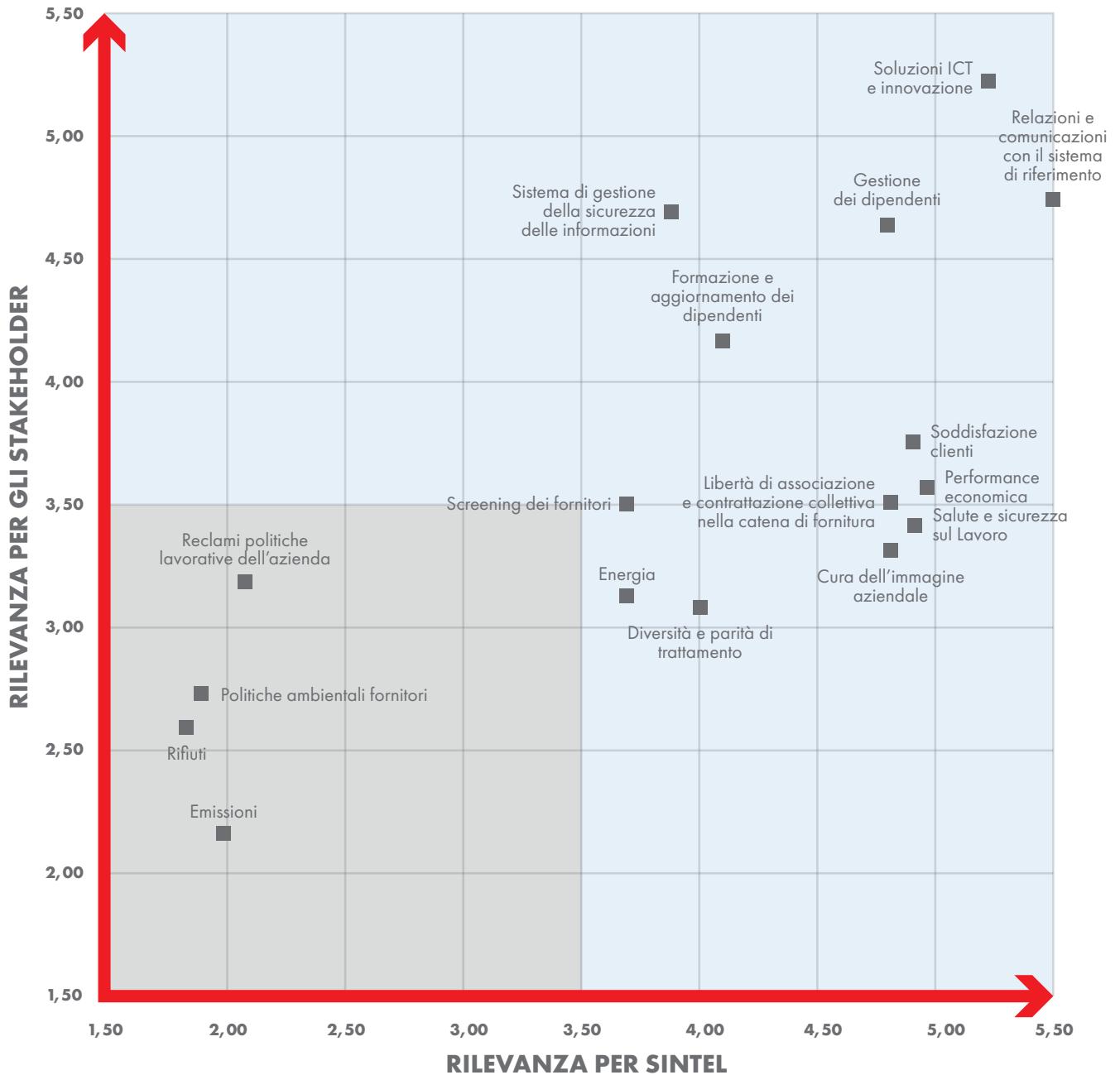
¹ Sull'asse orizzontale, in ordine crescente, è indicata la significatività dei temi per Sintel (rilevanza interna), mentre sull'asse verticale l'importanza di tali tematiche per i portatori di interesse (rilevanza esterna), sempre in ordine crescente.

In accordo con quanto previsto dallo *Standard*, vengono considerati "materiali" tutti gli aspetti di natura economica, ambientale o sociale che hanno un impatto significativo sia per la Società sia per i suoi Stakeholder.

All'interno della Matrice di Sintel, dunque, gli aspetti considerati rilevanti sono suddivisi in due gruppi:

- temi materiali, trattati all'interno del documento in modo completo ed esauriente;
- temi non materiali, non soggetti a rendicontazione.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2020



1. Identità

1.1 Profilo della società e aree operative

Sintel, “Soluzioni Informatiche e Telematiche”, è una Società di proprietà della CGIL attiva nel settore informatico e operante esclusivamente sul mercato interno (captive) al mondo sindacale. In questa prospettiva Sintel, pur non essendolo giuridicamente, opera nei fatti come una “Società di scopo” in quanto punta a massimizzare i vantaggi tecnologici ed economici per i Soggetti del contesto in cui opera.

Nata inizialmente allo scopo di garantire risposte efficaci, rapide e puntuali nella circolazione delle informazioni, negli anni si è andata configurando come realtà specializzata in soluzioni *hardware* e *software* orientate alle esigenze del Sindacato e alle diverse specificità organizzative.

Le caratteristiche di flessibilità, sviluppate negli anni di lavoro a stretto contatto con un Sindacato dinamico e dalle multiformi necessità e sfaccettature, hanno permesso a Sintel di **ampliare e diversificare competenze e offerta** diventando a tutti gli effetti una società multiservizi del Sistema di riferimento.

Attraverso un’offerta di servizi a elevato contenuto tecnico-professionale, Sintel si pone come **ponte tecnologico** tra esigenze dell’Organizzazione e soluzioni offerte dal mercato.

Tra i servizi messi a disposizione dei Soci e dei Clienti, Sintel dispone di due *datacenter* da cui vengono erogati numerosi servizi di *hosting*, rete privata virtuale, telefonia e altro. I due *datacenter* sono composti da 352 *server* (40 fisici e 312 virtuali) su

infrastruttura *hardware* di proprietà della Società; le apparecchiature sono collocate presso strutture ITC di terze parti (*standard* minimo TIER 3) a distanza geografica di sicurezza secondo le regole di *disaster recovery*. In questo modo Sintel assolve agli obiettivi indicati dai Soci di compendiare necessità di sicurezza fisica e logica con la decisione di mantenere i dati su apparecchiature di proprietà.

A seguito dello sviluppo di alcuni progetti di livello nazionale e all'ampliamento della compagine societaria oltre i confini geografici iniziali (Lombardia), Sintel rappresenta oggi un punto di forza del Sistema CGIL in generale, in grado di erogare servizi di alto contenuto tecnico e professionale secondo logiche commerciali orientate alla massimizzazione dei benefici per i Soci/Clienti. La sede legale è a Milano, in via Palmanova 22, mentre la sede operativa si trova in via Palmanova 28, a pochi passi dal palazzo di CGIL Lombardia. Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti. Le principali attività sono:

- **Sistemi integrazione**, storicamente il core dell'attività di Sintel. La Rete Privata Virtuale, grazie all'integrazione inter-regionale Lombardia-Piemonte avvenuta negli ultimi anni, connette oltre 630 punti rete, rappresentando la più ampia struttura di connessione dati del contesto nazionale. Molteplici sono i servizi di *datacenter* erogati attraverso la Rete:
 - navigazione Internet con banda larga dedicata gestita in relazione alle priorità dei servizi;
 - posta elettronica, attualmente su tecnologia Zimbra con ancora un residuo minimo di caselle sul vecchio Sistema MS-Exchange;

- gestione del dominio regionale e degli utenti in *MS Active Directory*;
- servizi di sicurezza (antivirus e antispam) su *server* e *client*;
- gestione applicativi in connessione web e *client/server*;
- servizi di *hosting*, storage e clouding, con risorse sia fisiche che virtuali;
- telefonia VOIP
- **Sviluppo Software**, attività fortemente ampliata nel tempo, annovera diversi progetti, alcuni dei quali realizzati in sinergia con il Gruppo Innovazione e Sviluppo composto da Sintel, CAAF Lombardia, CAAF Piemonte-Valle D'Aosta e CAAF Nord-Est. Fra i principali progetti si evidenziano:
 - la *suite* fiscale ICAAF, frutto del lavoro congiunto di Sintel e dei CAAF di Lombardia, Piemonte e, dal 2019, Nord-Est;
 - il SINCGIL (Sistema Informativo Nazionale CGIL), piattaforma informativa nazionale il cui obiettivo è l'integrazione delle banche dati esistenti e la gestione di servizi di accoglienza e applicazioni dedicate agli operatori sindacali;
 - il SINARGO, la nuova anagrafica iscritti della CGIL;
 - DigitaCGIL, la APP più utilizzata a livello nazionale da utenti del Sindacato;
 - il programma ConINCA utilizzato per la consulenza del Patronato INCA;

Bilancio di Sostenibilità 2020

- altre applicazioni gestionali in uso nel Sistema CGIL lombardo e nazionale (SPI, INCA, Auser, etc.).
- **Consulenza e assistenza per soluzioni sistemiche**, servizio in grado di agire secondo due prospettive: l'individuazione e la risoluzione del problema. Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata un'attività post-vendita; dall'altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di riferimento che utilizza i servizi offerti, informando la linea operativa di pre-vendita e acquisendo maggiore conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di ricerca e sviluppo.
- **Commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi grazie alle economie di scala. L'attività si configura come avulsa da logiche di mera rivendita e vicina, invece, a obiettivi di comunione e condivisione, in linea con lo spirito collaborativo con cui Sintel si pone verso il proprio ambito di riferimento. Inoltre, la centralizzazione degli acquisti ha consentito di sviluppare una valida capacità di ricerca di nuove soluzioni per l'erogazione di servizi e prodotti commerciali all'avanguardia, tanto da diventare un riferimento anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza e assistenza tecnico-contabile ai clienti, oltre che attività di supporto e formazione. Inoltre, Sintel gestisce da quasi dieci anni l'elaborazione dei cedolini paga e della documentazione fiscale conseguente per le Strutture sindacali e le società lombarde; non ultimo, la Società offre supporto e assistenza agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti nonché per la gestione dei servizi amministrativi di un numero crescente di



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**

Strutture.

- **Funzione formativa nei confronti dei clienti**, che consiste in corsi dedicati alla presentazione e alle modalità di funzionamento dei prodotti di proprietà e di *software* di terzi (*suite* per ufficio, gestionali, documentali, etc.), nell'aggiornamento professionale dei tecnici informatici dei clienti utilizzando anche risorse dei fondi per la formazione interprofessionale.

Bilancio di Sostenibilità 2020

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|-----------|-------------|-------------|
| Totale Dipendenti | 23 | 23 | 23 |
| Totale Entrate | 5.621.676 | 4.947.744 € | 5.054.400 € |
| Link Rete Privata (sedi collegate) | 630 | 553 | 560 |
| Strutture/Società clienti dei servizi di hosting | 38 | 37 | 36 |
| Utenti ICAAF (software fiscale di cui Sintel è co-produttore) | 2.200 | 1.260 | 1.130 |
| Utenti software fiscale di terze parti | 285 | 280 | 580 |
| Utenti SINGIL (Sistema Informativo Nazionale prodotto da Sintel) | 9.320 | 6.950 | 4.899 |
| Picco accessi giornalieri a SINGIL | 2.723 | 2.347 | 1.695 |
| Sale accoglienza che utilizzano SINGIL | 69* | 74 | 64 |
| Utenti DigitaCGIL | 103.806** | 33.700 | 11.000 |
| Utenti che hanno richiesto informazioni attraverso la Chat online di DigitaCGIL (istituita nel 2020) | 23.486 | --- | --- |
| Picco accessi giornalieri a ConINCA (software previdenziale prodotto da Sintel) | 305 | 118 | 93 |
| Clienti con uscita centrale VOIP | 30 | 30 | 30 |
| Telefoni interni con uscita centrale VOIP | 3.700 | 3.677 | 3.635 |
| Cedolini paga elaborati | 24.544 | 25.146 | 24.061 |
| Persone coinvolte nella formazione | 1.834*** | 149 | 144 |
| Numero di videoconferenze erogate con Next (istituito nel 2020) | 3.400 | --- | --- |
| Persone coinvolte (univocamente) in conferenze/incontri remoti tramite la piattaforma Next | 5.387 | --- | --- |

* dato in controtendenza rispetto agli anni precedenti, determinato dalla chiusura dei luoghi fisici dell'accoglienza CGIL a causa della pandemia COVID-19.

** nel 2020 DigitaCGIL ha avuto un'impennata di registrazioni in concomitanza con le vicende della pandemia COVID-19. A seguito della chiusura dei luoghi fisici dell'accoglienza CGIL, infatti, è stato potenziato il canale online di supporto e consulenza per gli utenti.

*** dato 2020 relativo all'attività di docenza prestata esclusivamente per CGIL e le sue Strutture (per un'analisi del dato consultare il capitolo su Formazione e aggiornamento). Fondazione ENAIP Lombardia, al fine di supportare i lavoratori in difficoltà a seguito della pandemia e in ragione di un fisiologico cambio di priorità all'interno delle realtà aziendali per cui la formazione ha subito un brusco arresto, nel 2020 in qualità di ente bilaterale ha deciso di destinare le proprie risorse prevalentemente al sostegno al reddito per l'emergenza sanitaria, riducendo drasticamente pertanto il monte ore dedicato alla formazione per la riqualificazione e la professionalizzazione di risorse aziendali tramite fondi interprofessionali.

Oggi Sintel è una "comunità professionale" con alti livelli di specializzazione e fortemente integrata nel contesto di riferimento.

Sull'onda di questa professionalità, specializzazione e integrazione, negli ultimi anni Sintel sta sempre più rivestendo il ruolo di *Advisor* della CGIL, termine che evidenzia il supporto consulenzistico che Sintel fornisce ai propri soci al fine di conferire al sistema un approccio più operativo e compiuto nella realizzazione dei progetti e nel perseguimento degli obiettivi.

La consulenza di Sintel si è mossa su differenti aree al fine di promuovere innovazione, perfezionamento e vantaggio competitivo per l'Organizzazione.

Ne è un esempio il progetto **Centrale Unica di Acquisto** che ha dato modo, partendo da un'attenta analisi sui territori, di valutare delle possibili integrazioni comuni, in economie di scala, per svolgere una contrattazione unitaria con i fornitori a vantaggio del Sistema, stipulando accordi di convenienza.

Bilancio di Sostenibilità 2020



I primi risultati ottenuti dal progetto Centrale Unica di Acquisto sono oggettivi:

- Ottenimento di uno sconto pari al 17,20% dal fornitore di ticket restaurant per CGIL Lombardia;
- Raggiungimento di un accordo quadro con il fornitore di autonoleggi per CGIL Lombardia, in convenzione con CGIL Nazionale;
- Ottenimento di uno sconto pari al 50% dal fornitore di stampanti a noleggio per CAAF CGIL Lombardia. Parallelamente a questo progetto, Sintel ha poi sviluppato una linea di consulenza di tipo organizzativo, relativamente ai temi della sostenibilità di impresa e gestione agile dei progetti.

Partendo dall'approccio sostenibile di impresa, tema sul quale Sintel opera già dal 2015, abbiamo inoltre promosso per le strutture regionali della CGIL e dell'INCA una consulenza specifica per la stesura dei **Bilanci di Sostenibilità**. Si tratta di un'attività ormai consolidata in Sintel – basti pensare ai 5 anni di Bilanci di Sostenibilità pubblicati dalla Società in linea con lo *standard* GRI - e internalizzata negli ultimi anni, sfruttando l'esperienza acquisita e le specifiche competenze presenti in azienda.

La consulenza presso le Strutture CGIL, iniziata nel 2020, presuppone un lavoro preliminare alla stesura del documento e che è relativo alla diffusione della cultura di organizzazione sostenibile. È infatti impossibile parlare di sostenibilità d'Impresa se l'impresa stessa non affronta e non internalizza – facendoli propri – i fondamentali dell'approccio sostenibile: materialità degli aspetti trattati, ingaggio, partecipazione, inclusività, trasparenza, comunicazione, completezza, valutazione non autoreferenziale ma certificata.

La seconda linea di consulenza, invece, si occupa di seguire l'Organizzazione nell'adozione dell'**approccio Agile** come metodologia di lavoro. Negli ultimi anni tale approccio ha modificato i più tradizionali paradigmi del Project Management: la parola Agile, infatti, riunisce un insieme di concetti e metodi capaci di modificare l'approccio interno nella gestione del personale e dei processi, rendendo la propria Organizzazione performante e sostenibile. Sulla base di questa filosofia e rispetto a una comprovata esperienza nell'adozione del metodo, Sintel ha potuto proporsi a supporto dell'Organizzazione mettendo a disposizione le competenze sviluppate, promuovendo progetti specifici su gruppi di lavoro delle Camere del Lavoro e più in particolare per l'organizzazione dei gruppi informatici. Ne è un esempio il lavoro avviato con la Camera del Lavoro di Milano nell'implementazione di un nuovo processo di gestione e coinvolgimento del Team informatico nella definizione costante degli obiettivi e nella review degli stessi, mediante la metodologia Scrum e l'applicativo Jira.

SCRUM E JIRA: L'ESPERIENZA DELLA CAMERA DEL LAVORO DI MILANO

Di seguito si riporta il parere diretto di Tatiana Bargigia, Responsabile dell'innovazione e referente per il progetto di riorganizzazione del tem informatico tramite le metodologie SCRUM e le strumentazioni Jira:

“La Camera del Lavoro di Milano negli ultimi anni ha intrapreso un cambiamento orientato all'innovazione e allo sviluppo, sia dal punto di vista dell'indirizzo politico che da quello strettamente organizzativo. All'interno di questo ragionamento risulta evidente l'importanza strategica assunta da un CESI riorganizzato - sia nei ruoli, sia nei metodi di lavoro - come strumento utile per l'intera organizzazione e per il suo cambiamento.

Grazie all'apporto di Sintel nell'introduzione del metodo Scrum e più in generale nell'implementazione dell'intero progetto che ha coinvolto l'Ufficio IT, stiamo operando una ricostruzione del team di lavoro, promuovendo un modello di progettazione delle attività efficace e sostenibile rispetto al raggiungimento degli obiettivi organizzativi e alla gestione degli elementi di lavoro di contingenza.

Per migliorare la produttività dell'organico impiegato nel CESI, siamo partiti dalla creazione di un team collaborativo tra gli RTS territoriali, quelli del CAAF e dello SPI, aspetto fondamentale per la tenuta dell'intero progetto.

Assieme a loro abbiamo valutato il carico di lavoro e le attività svolte, per arrivare alla definizione dei ruoli, ponendo attenzione alle specificità e alle competenze dei singoli.

Questo ci ha permesso di lavorare sulla pianificazione dell'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria e successivamente di concentrarci sugli aspetti di innovazione, al fine di facilitare e supportare il cambiamento definito dalla direzione organizzativa.

L'obiettivo per il futuro è quello di mettere a sistema questo modello di gestione dei processi, standardizzare le procedure individuate mettendo a fattor comune esigenze e soluzioni e condividere l'approccio con tutta l'organizzazione."

1.2 La storia di Sintel

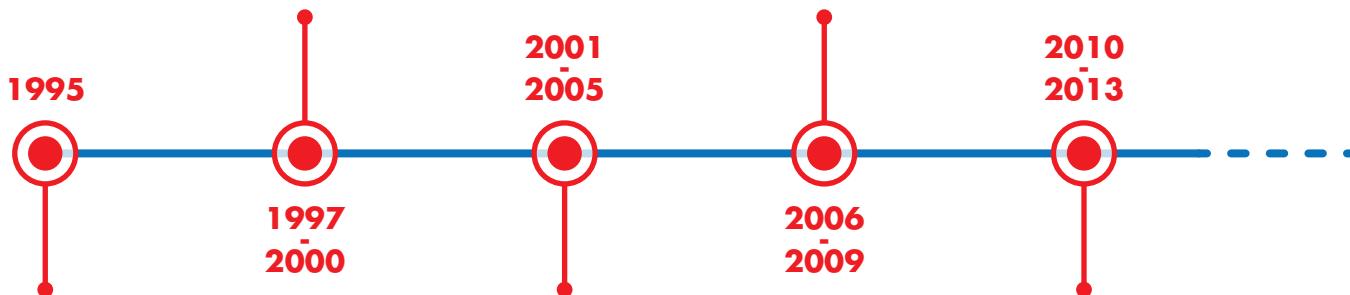
Sintel viene costituita nel 1995 dalle Strutture Sindacali di CGIL Lombardia con l'obiettivo iniziale di garantire una risposta efficace all'esigenza di rapidità e puntualità nella circolazione delle informazioni. Una scelta in discontinuità rispetto ad altri progetti sindacali, in quanto dava vita ad una società di capitali a cui veniva affidato il ruolo di indirizzare, realizzare e monitorare le attività di comunicazione informatica, automazione d'ufficio, formazione, informatizzazione dei processi per la gestione dell'organizzazione e dei servizi alla persona. Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti, oggi presenti anche a livello extra-regionale.

Di seguito si presentano le principali tappe che hanno caratterizzato lo sviluppo dell'attività di Sintel, di cui maggiori informazioni sono disponibili sul sito

www.sintel.net/portfolio/la-storia

- Primo progetto di sviluppo SW fiscale
 - Costituzione dominio cgil.lombardia.it, primo datacenter integrato e servizio di posta elettronica
- Costituzione prima rete privata virtuale e servizi di sicurezza
- Commercializzazione HW e SW
 - Archiviazione digitale

- Archiviazione sostitutiva
- Nuova versione del SW fiscale
- Accentramento in hosting dei servizi locali
 - Costituzione secondo datacenter gemello per servizi in HA



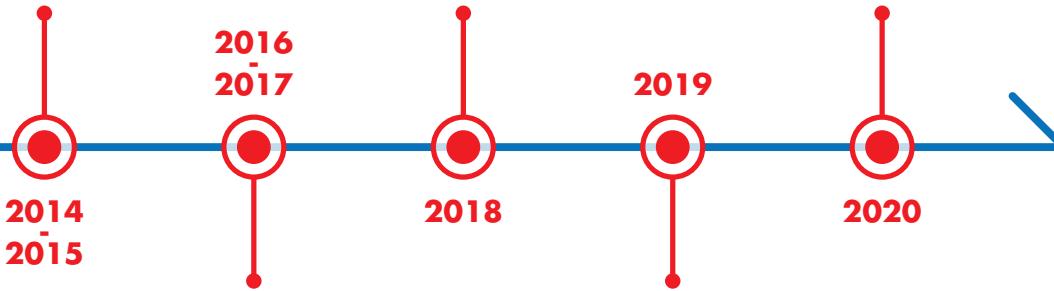
- Costituzione
- Rete Privata Virtuale

- Sviluppo progetti di integrazione e accentramento
- SW consulenza patronato

- Estensione dell'utilizzo del SW fiscale in dimensione sempre più sovragionale
 - Servizi di accoglienza
 - Servizi amministrativi e contabili
 - Servizio elaborazione paghe

Bilancio di Sostenibilità 2020

- Nuova Rete Privata interregionale Lombardia - Piemonte
- Trasferimento datacenter da Brescia a Torino e nascita primo datacenter integrato nazionale
- Nascita di SINCGIL - Sistema Informativo Nazionale della CGIL
- Ottenimento Certificazione ISO 27001
- Realizzazione di DigitaCGIL, il Portale degli iscritti e degli utenti CGIL
- Collocazione del datacenter di Torino presso strutture ICT TIER III
- Sviluppo software per la gestione degli iscritti (SINArGO)
- Gestione richieste pratiche online
- Avvio dello sportello online su DigitaCGIL
- Firma remota e firma elettronica avanzata
- Pagamenti online
- Nascita delle soluzioni Coliber



- SW fiscale Lombardia e Piemonte
- Estensione del Sistema Informativo Nazionale
- Avvio sviluppo nuovo software per la gestione degli iscritti (SINArGO)
- "Progetto Futura" per la gestione della fatturazione dei servizi INCA
- Collocazione del datacenter di Milano presso strutture ICT TIER III
- Progettazione e implementazione di un nuovo sistema di posta elettronica basato su sistemi open-source
- Inizio sperimentazione di sistemi alternativi al terminal server Microsoft
- Avvio di nuove politiche commerciali e di partnership con il gruppo Innovazione e Sviluppo
- Consolidamento delle relazioni con il gruppo Innovazione e Sviluppo attraverso l'avvio di nuove politiche commerciali e di partnership

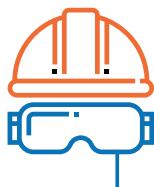
1.3 Valori, missione, strategia

I valori e i principi che guidano l'operato di Sintel riflettono la sua natura di società di scopo del mondo CGIL: da un lato è pienamente condivisa la **"Carta dei Valori di CGIL Lombardia"**, dall'altro, trattandosi di una società che svolge attività economica, ci si ispira anche a quanto proposto nella **"Carta dei Valori d'Impresa"** elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale. Qui di seguito, si riportano i Principi Fondamentali della Società:



Centralità della persona: valore irrinunciabile, declinato in ogni aspetto della nostra attività, sia internamente che nelle diverse occasioni di confronto con tutti i nostri interlocutori, nel rispetto dei diritti umani, civili e sociali.

Integrità morale: rifiutiamo e condanniamo il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti e ci asteniamo dall'intraprendere, condividere o tollerare qualunque forma di corruzione.



Diritto al lavoro e alla salute: tuteliamo la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, assicurando il rispetto dell'integrità fisica e morale, dei diritti e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori.

Solidarietà: Sentimento di reciproco sostegno, in particolare con riferimento ai rapporti organizzativi e gestionali con la realtà CGIL.



Fiducia: è il valore che lega tutte le collaboratrici e collaboratori dell'intero sistema CGIL, che lavorano insieme per raggiungere un obiettivo comune e caratterizza anche la nostra azione.

Trasparenza: Operiamo nell'ottica di garantire la trasparenza della nostra azione, amministrativa e organizzativa.



Qualità: Operiamo mirando alla massima qualità del servizio prestato ai nostri clienti, creando valore per i Soci, nel rispetto di quanti lavorano per la Società.

Affidabilità dei sistemi e delle procedure di gestione: Per la massima sicurezza degli addetti, della collettività e dell'ambiente.



Efficienza, efficacia ed economicità: Per accrescere costantemente i livelli di redditività e di competitività dell'impresa, garantiamo un forte orientamento a criteri di efficacia, efficienza ed economicità nelle azioni quotidiane.

Impegno costante nella ricerca e sviluppo: In tutte le aree di intervento, per favorire e percorrere – nel perseguimento del disegno strategico – il massimo grado di innovazione.



Ascolto, dialogo e ingaggio: facendo attenzione alle aspettative degli *Stakeholders*, coinvolgendoli nel progetto di sviluppo.

Rispetto dell'Ambiente e dell'Ambiente di lavoro:
Il nostro contributo per partecipare ad uno sviluppo sostenibile.



IL CODICE ETICO DI SINTEL

L'adozione di un codice etico per Sintel coincide con il rendere visibile l'approccio etico che la Società propone ai propri *Stakeholder* e, più nello specifico, ai diversi soggetti che entrano in relazione con essa sul piano operativo e produttivo (dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori). A costoro è infatti richiesta, in forme diverse, l'adesione al Codice Etico, quale fattore strategico di condivisione di un modo di operare e di intendere il "fare impresa".

Attualmente il Codice Etico viene condiviso con gli *Stakeholder*, i dipendenti e i collaboratori, e agli stessi viene richiesta un'adesione formale. In questa prospettiva, il Codice assume una funzione di orientamento del modo di operare nella e per la Società, con una specifica rilevanza anche in termini di definizione del contesto relazionale interno alla vita dell'Azienda.

Il Codice rappresenta un fattore di impegno ed assunzione di responsabilità reciproci tra Sintel ed i soggetti che con essa interagiscono; nelle relazioni con dipendenti, collaboratori e consulenti rappresenterà anche un elemento di valutazione relativamente al rispetto di quanto stabilito in termini comportamentali.

Il documento è disponibile all'indirizzo

www.sintel.net/portfolio/codice-etico

LA MISSIONE DI SINTEL

Obiettivo primario di Sintel è creare valore per il Sistema CGIL, costruendo un “ponte innovativo” tra esso ed il mondo informatico, tutelando i clienti e coinvolgendo persone e fornitori in un’attività di sviluppo etico di soluzioni.

Sintel si pone quindi come “comunità professionale”, specializzata, al servizio del proprio sistema di riferimento: la CGIL.

Nello specifico, la sua missione consiste non solo nel ricercare soluzioni e promuoverne lo sviluppo, ma anche nel diffonderle in maniera capillare all’interno del sistema: non può infatti definirsi progresso una situazione in cui ci si concentra esclusivamente sullo sviluppo delle soluzioni trascurando il loro tasso di utilizzo e la loro diffusione. Su questo punto l’approccio – promosso da Sintel e recepito dalla CGIL – è promuovere sempre più una “cultura informatica” all’interno dell’Organizzazione.

LA VISIONE DI SINTEL

La continua attenzione alla **ricerca di efficacia ed efficienza**, così come il **raggiungimento di obiettivi economici** orientati in termini di performance, costituiscono un elemento fondante della modalità di azione della Società, in quanto essa avviene nella piena consapevolezza che le risorse economiche gestite da Sintel derivano dall’Organizzazione sindacale proprietaria, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò discendono. Ciò diviene il primo elemento di “scopo” e di responsabilità verso i soci.

LA STRATEGIA DI SINTEL



RESPONSABILITÀ E VICINANZA: ai propri clienti, operando, re-interpretando e rinnovando quotidianamente il proprio lavoro;

CONSOLIDARE E SVILUPPARE I RAPPORTI CON SOCI/CLIENTI attraverso una precisa e continua attività di analisi e monitoraggio del rapporto fra il personale operativo



della Società e gli *Stakeholders* coinvolti;



MASSIMO COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER così da far emergere e sviluppare quadri di riferimento condivisi, finalizzandoli verso soluzioni organizzative e tecnologiche innovative;

COMUNICARE il costante orientamento degli investimenti alla ricerca di soluzioni che riscontrino le necessità dei clienti;



GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA e l'utilizzo di criteri oggettivi e condivisi per la definizione dei costi contrattuali e per la loro ripartizione nel Sistema di riferimento;



CURARE L'IMMAGINE DELLA SOCIETÀ

1.4 Identità e immagine aziendale

L'elemento centrale che caratterizza l'azione della Società è rappresentato dal **particolare contesto di riferimento** in cui opera, caratterizzato da una molteplicità di fattori peculiari, primo tra i quali una **sostanziale coincidenza** di Soci, Amministratori e Clienti. Sintel adotta modalità di gestione orientate a rendere sempre più efficiente e stringente questo particolare rapporto, che puntano a garantire una **costante integrazione** tra analisi della domanda - recependo le necessità del contesto di riferimento - e la definizione dell'offerta, proponendo soluzioni ad hoc, condivise e partecipate.

Sintel opera costantemente nell'esclusivo interesse di soci e clienti, non con finalità commerciali ma perseguendo obiettivi di investimento/opportunità a vantaggio del proprio Sistema di riferimento, svolgendo attività di:

- **Mediazione** tra obiettivi e necessità organizzative, analizzando e proponendo le migliori soluzioni reperibili sul mercato;
- **Coordinamento e/o Gestione di progetti a elevato contenuto tecnico-professionale** finalizzati sia a fornire le migliori soluzioni in termini di economicità e funzionalità, sia a concretizzare gli obiettivi e le idee in risultati pratici e compiuti.

Il 2020 ha rappresentato per Sintel un anno di opportunità, nate da uno stato di difficoltà sociale di enorme gravità, in un contesto storico mai così difficile e complesso.

Le soluzioni che Sintel ha tempestivamente realizzato e messo a disposizione dell'Organizzazione hanno rappresentato una risposta immediata alla situazione



Sintel

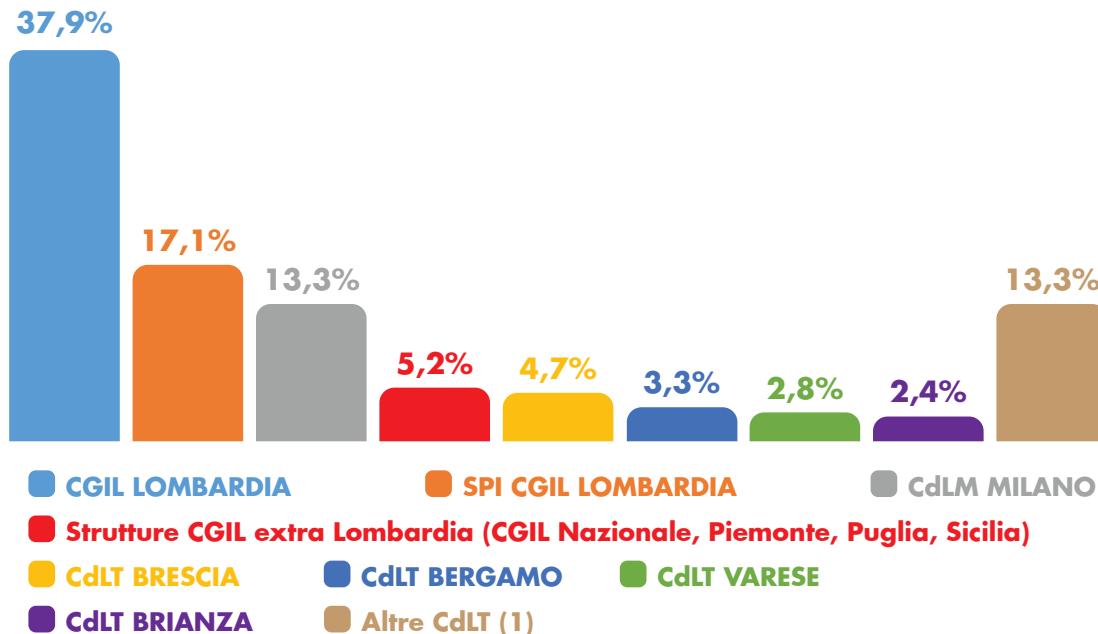
Soluzioni **IN**formatiche e **TELE**matiche per la **CGIL**

emergenziale in atto e hanno contribuito a rafforzare e incoraggiare il Sistema verso il ridisegno di una nuova modalità di fare Sindacato. Grazie agli sforzi fatti in quest'anno particolare, l'immagine di Sintel si è ulteriormente rafforzata: è stato infatti possibile per il Sistema di riferimento constatare ancora una volta che la società si è prontamente adoperata per realizzare nuovi strumenti a supporto delle necessità sindacali in un momento di emergenza, appropriandosi della tecnologia necessaria e rimodulandola a servizio dell'Organizzazione.

1.5. Governance

Come detto, Sintel nasce per fornire risposte alle esigenze del Sistema CGIL Lombardo le cui Strutture sindacali sono i Soci fondatori.

La compagine societaria non ha subito modifiche sostanziali nel 2020 e include sia Strutture di livello nazionale e regionale che Strutture lombarde, secondo un assetto così caratterizzato:



(1) Gli altri Soci, con una quota di partecipazione compresa tra il 2% e l'1% ciascuna, sono: CdLT Cremona, CdLT Pavia, CdLT Como, CdLT Mantova, CdLT Lecco, CdLT Legnano, CdLT Sondrio, CdLT Vallecamonica, CdLT Lodi.

Lo Statuto prevede che l'Assemblea dei Soci nomini ogni tre anni il Consiglio di Amministrazione (CdA), il Presidente dello stesso e il Collegio Sindacale. Successivamente il CdA procede alla distribuzione delle deleghe operative e alla nomina dell'Amministratore Delegato e di un eventuale Vice Presidente.

In relazione all'approccio partecipativo proposto nella gestione della Società, la composizione del CdA non avviene sulla base di regole rigidamente connesse al numero di quote possedute, bensì in relazione a logiche di gestione che si basano su una condivisione delle scelte. La scelta dei consiglieri, pertanto, avviene garantendo la presenza dei Soci di riferimento (per numero di quote possedute) mentre le altre Strutture vengono rappresentate attraverso un sistema a "rotazione" al fine di non creare un organismo eccessivamente numeroso (criterio di efficienza).

A conferma dello spirito collaborativo e partecipativo su cui si fonda l'attività di gestione della Società, gli Organi di governo operano con modalità collegiali che mirano al pieno coinvolgimento dei Consiglieri nell'analisi delle problematiche e nelle scelte da attuare. Fermi restando poteri e responsabilità in capo ai singoli amministratori, questa scelta è finalizzata ad ampliare il punto di vista condiviso e assicurare un processo decisionale più consapevole in seno all'Organo amministrativo della Società.

È il caso, ad esempio, delle attività collegiali di analisi progettuale svolte in occasione di importanti decisioni che il CdA si apprestava ad assumere e che hanno consentito scelte maggiormente condivise e consapevoli dell'Organo di governo.

Ad aprile 2021, periodo in cui questo Bilancio di Sostenibilità viene scritto e pubblicato, è prossima la scadenza degli Organi amministrativi.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

| NOME | CARICA |
|------------------|-------------------------|
| Lorenzo Bonzi | Presidente |
| Mauro Paris | Vice Presidente |
| Mauro Zanoni | Amministratore Delegato |
| Oliviero Girelli | Consigliere |
| Monica Iviglia | Consigliere |
| Chiara Mascetti | Consigliere |
| Marco Toscano | Consigliere |
| Gabriele Rocchi | Consigliere |
| Eliana Schiada | Consigliere |
| Alberto Villa | Consigliere |
| Enrico Zerbini | Consigliere |

Composizione del Comitato esecutivo

| NOME | CARICA |
|-----------------|-------------------------|
| Lorenzo Bonzi | Presidente |
| Mauro Paris | Vice Presidente |
| Mauro Zanoni | Amministratore Delegato |
| Monica Iviglia | Consigliere |
| Gabriele Rocchi | Consigliere |

1.5.1 Il modello organizzativo

L'**organizzazione aziendale di Sintel** è basata su un modello che punta a gestire complessità e quotidianità ed è centrato sui concetti di inclusività e partecipazione a diversi livelli. **Uno Staff di Direzione**, composto da due persone con specifiche competenze tecnico-professionali, affianca l'Amministratore Delegato nella gestione della Società. Dal 2018 è operativa una seconda linea di **Staff di primo livello** dell'Area Tecnica, basata su figure di direzione e coordinamento che affiancano il Project Manager Office (PMO) nell'attività quotidiana.

La presenza di due linee di Staff, sia pure a livelli differenti, garantisce un **governo "binario"** orientato da un lato a una guida strategica ancorata al contesto organizzativo di riferimento, dall'altro alla necessità di implementare una gestione operativa fortemente connotata sul piano tecnico e professionale e mirata al coinvolgimento delle persone.

Si è quindi creato il necessario **rapporto sinergico** tra i principali elementi di complessità, agendo in diverse prospettive:

- rendere più chiara e funzionale l'organizzazione aziendale in termini di ruoli, obiettivi e responsabilità;
- descrivere un modello organizzativo più rispondente all'orientamento ai clienti;
- definire un modello in grado di valorizzare le risorse umane attraverso un loro maggiore coinvolgimento.

Bilancio di Sostenibilità 2020

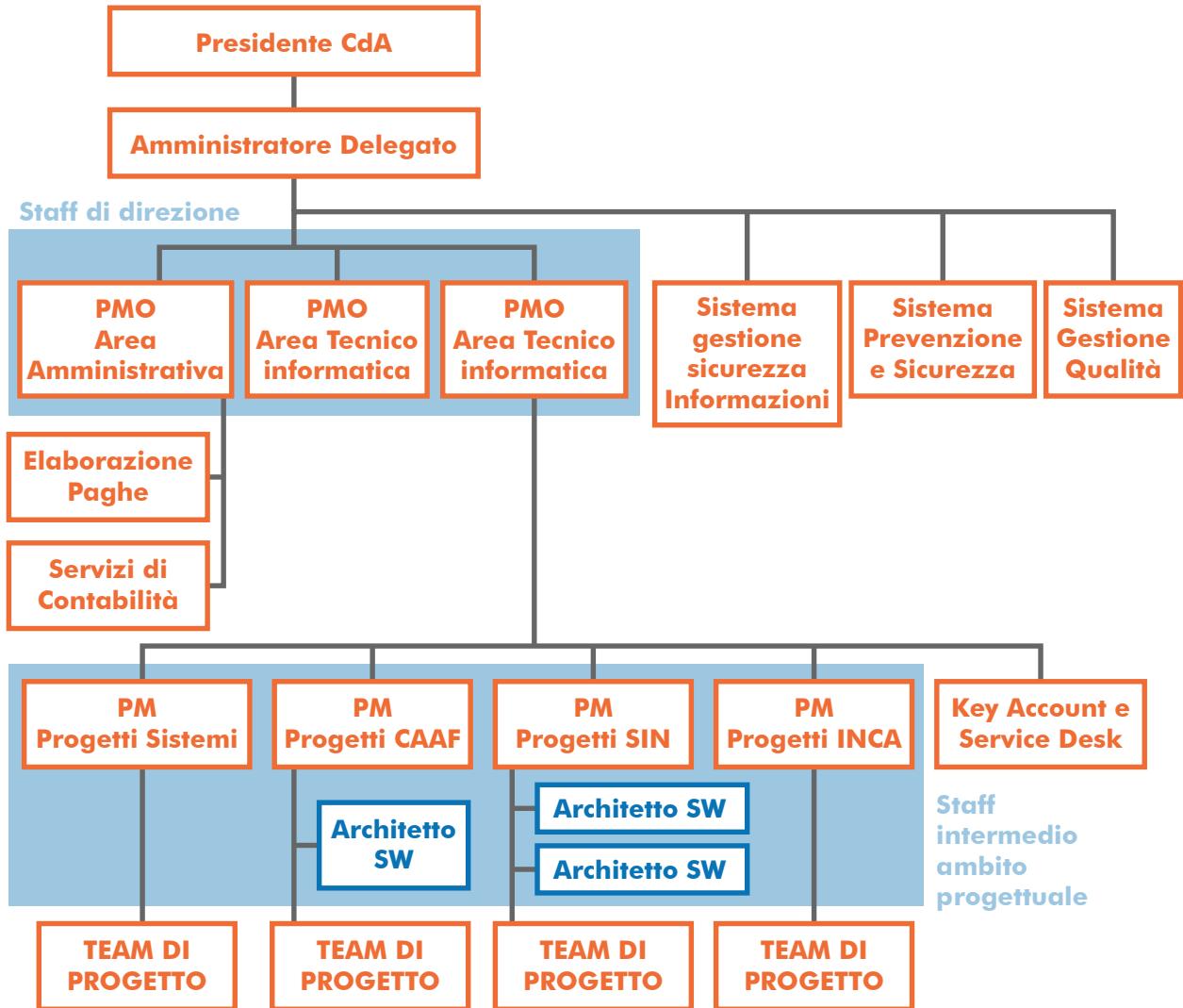


Dal punto di vista della gestione operativa quotidiana, viene data rilevanza strategica al **teamworking**, una scelta chiave che ha un duplice obiettivo:

- creare maggiore **coesione e partecipazione** tra tutte le persone che lavorano alle varie attività;
- attraverso una maggiore consapevolezza e una più forte **integrazione di funzioni diverse** e punti di vista, **arricchendo** così i progetti realizzati di ideazione, integrità e accuratezza collegiale.

Coerentemente con questa impostazione, l'organizzazione produttiva di Sintel è definita sulla base dei progetti e delle fasi di attività che caratterizzano la vita aziendale. Ogni progetto (o fase) è assegnato, come detto, a un team di lavoro guidato da un Capo Progetto (**PM**) che è responsabile della pianificazione e realizzazione.

Le figure dei **PMO**, invece, stabiliscono e uniformano i processi, i metodi, le buone prassi trasversalmente per tutti i team. L'idea di fondo è che il lavoro per progetti consente un approccio più ampio e complesso ai problemi e alle strategie da adottare, arricchendo al contempo le persone sul piano professionale e le azioni poste in atto dal punto di vista qualitativo



1.5.2 Far fronte al cambiamento in modo sostenibile

Di fronte a un contesto sociale ed economico così rapidamente mutato a causa dell'emergenza pandemica, riuscire a mettere in atto strategie e obiettivi in tempi rapidissimi ha rappresentato per tutti noi un banco di prova ancor più duro e impegnativo rispetto al passato, dandoci la possibilità di misurare con maggiore incisività aspetti quali la flessibilità e la reattività di Sintel rispetto al cambiamento stesso.

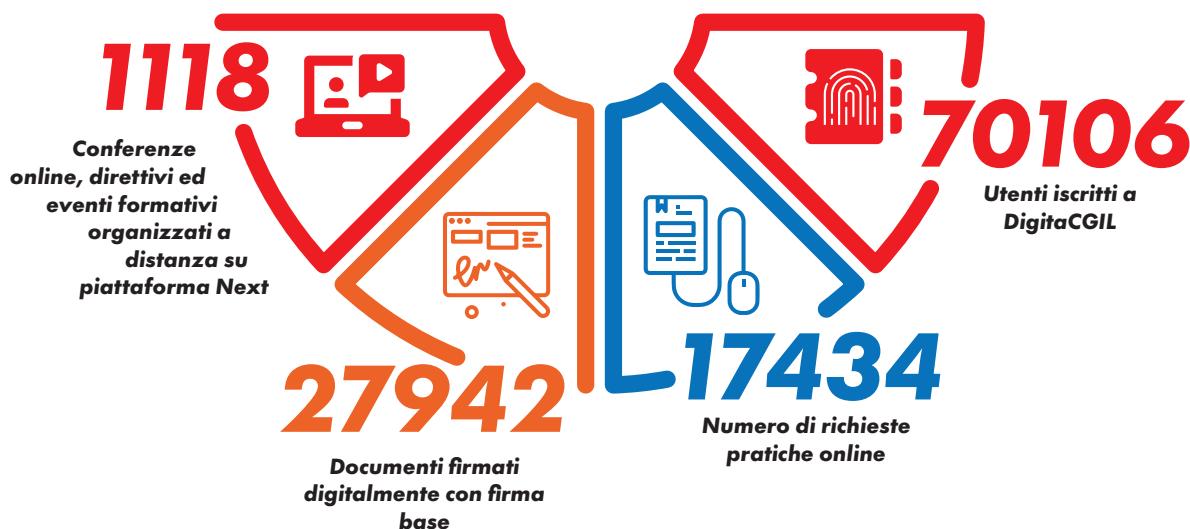
Un rapido adattamento aziendale rispetto al contesto è stato possibile fin da subito certamente grazie alla messa in atto di tempestive decisioni organizzative in ordine alla gestione del personale e allo sviluppo della capacità progettuale. Tuttavia, tale processo è diventato concreta realtà nel quotidiano a seguito di una accettazione consapevole e coscienziosa da parte di tutte le persone delle trasformazioni intervenute nel proprio metodo lavorativo.

Tale passaggio non è – e non è stato, nello specifico – affatto scontato per molte realtà aziendali, ma è stato una peculiarità che ha caratterizzato la situazione di Sintel fin da subito. Il cambiamento è una condizione che spaventa perché porta su di sé il carico dell'incertezza e dell'impossibilità a priori di comprendere le conseguenze e i risultati delle azioni. Affrontarlo significa comprendere quali sono gli aspetti di miglioramento, perché ogni cambiamento non necessariamente potrebbe portare a effetti negativi; sostenere il cambiamento significa comprenderne soprattutto le ricadute concrete in termini di sviluppo, di innovazione e di progresso.

Sintel lavora costantemente su questa filosofia e mai come nel 2020, per tutti gli eventi che hanno caratterizzato questo anno, le metodologie agili si sono dimostrate di

grande supporto in un processo di accettazione di nuove sfide e loro trasformazione in opportunità. Su questo approccio abbiamo fondato gli sviluppi di tutte le soluzioni che nel corso del 2020 hanno saputo trainare e supportare il cambiamento in relazione a molti aspetti legati all'Organizzazione stessa e al mutato stile del "fare Sindacato" in tempo di Covid.

Il cambiamento in numeri



La sostenibilità può essere vissuta a più livelli, nella vita aziendale come in quella private in generale, poichè rappresenta un approccio culturale in senso lato, non solo istituito in seno a un'organizzazione.

Bilancio di Sostenibilità 2020



L'approccio sostenibile di Sintel alla gestione aziendale trova anche in queste circostanze la propria declinazione nell'ambito del Project Management, prevedendo le necessarie **analisi preliminari** volte a valutare la sostenibilità della singola commessa. Si entra così in un secondo livello di applicazione che coinvolge e responsabilizza direttamente i Project Manager sul tema della sostenibilità. Ogni progetto deve quindi essere valutato, oltre che sotto il profilo tecnico, anche dal punto di vista della sua **"sostenibilità"** in senso più ampio. Alcuni dei principali aspetti da considerare sono:

- i ritmi di lavoro
- il clima all'interno del gruppo
- l'adeguato livello di formazione dei team
- la continua attenzione all'innovazione e la capacità di competere rispetto al mondo esterno
- la soddisfazione del *cliente*
- il pieno rispetto del Codice Etico

Si tratta di una visione che diventa prassi istintiva quotidiana. Può sembrare un percorso semplice, ma non lo è affatto: è la sintesi naturale di un grande lavoro organizzativo in cui visione, identità e organizzazione diventano anche valori per le persone che vivono la realtà aziendale. Non può infatti esserci uno sviluppo sostenibile se l'approccio sostenibile non diventa un pensiero unitario e comune a tutti.

1.5.3 Certificazioni

Sintel ritiene che l'adesione a sistemi di certificazione riconosciuti sia espressione di responsabilità e rappresenti un fattore importante per la corretta definizione di *standard* di qualità e per la puntuale valutazione della loro efficacia. La certificazione viene dunque percepita come uno **strumento di crescita organizzativa** che permette di orientare i comportamenti verso criteri di qualità e trasparenza allineati agli *standard* di riferimento e alle best practice.

Per quanto riguarda i processi produttivi e organizzativi aziendali, Sintel adotta da anni il **Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001**, ottenendo annualmente la certificazione adeguata alla nuova norma in vigore (ISO 9001:2015).

Inoltre la Società, in quanto provider di servizi che prevedono l'archiviazione e la gestione di grandi quantità di dati personali, segue da alcuni anni un ulteriore percorso di approfondimento, revisione e riorganizzazione dei processi e degli strumenti adottando un Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione.

La sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati costituisce per Sintel un tema centrale, in quanto legato strettamente all'attività "core" dell'Azienda e importante nei confronti dei clienti, in termini di affidabilità e garanzie fornite. La realtà di Sintel presenta infatti vari fattori di complessità, dovuti alla quantità ed eterogeneità dei servizi, alla mole di dati da trattare e archiviare, nonché alla presenza di molti punti di accesso alla rete informatica distribuiti su un territorio vasto.

Grazie al lavoro svolto quotidianamente a tutela dei dati della CGIL, ormai da 2 anni Sintel ottiene la **Certificazione ISO 27001**, riconosciuta come *standard*

internazionale specifico in questo ambito.

Anche nel 2020 Sintel ha superato con successo e profitto l'annuale visita ispettiva da parte dell'Ente Certificatore (Apave), per il mantenimento della certificazione ISO 27001, confermando l'idoneità e la qualità del Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione implementato.

A partire dalla prima certificazione del 2018, la Società ha potuto analizzare e consolidare nel tempo vari aspetti del sistema di gestione della sicurezza. Nel 2020, in particolare, sono state messe a frutto le competenze acquisite durante il corso sulla sicurezza informatica svolto alla fine del 2019, basato su un approccio di "Ethical Hacking", che ha coinvolto tutta l'area tecnica. Uno dei vari obiettivi del corso era quello di approfondire le tecniche e gli strumenti necessari per effettuare in autonomia analisi di vulnerabilità e test di intrusione (penetration test) sui vari componenti del sistema informatico.

Il tema è certamente complesso e prevede un percorso e un'attività continui di implementazione e messa a punto degli strumenti, perché coinvolge molti aspetti della sicurezza (account, permessi, sicurezza della rete, sicurezza di servizi, applicazioni, ecc.) e livelli di approfondimento gradualmente crescenti.

In occasione del corso è stato possibile sperimentare – e poi adottare stabilmente – lo strumento OpenVAS, che consente di definire dei "target" di analisi (es. i vari server o client, suddivisi in gruppi) e di eseguire in automatico una serie di test di vulnerabilità. Lo strumento si aggiorna costantemente prelevando da fonti ufficiali tutte le vulnerabilità note, codificate secondo vari standard relativi ad apparati, sistemi operativi, servizi e applicazioni software. A fronte delle vulnerabilità individuate,





Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TELE**matiche per la **CGIL**

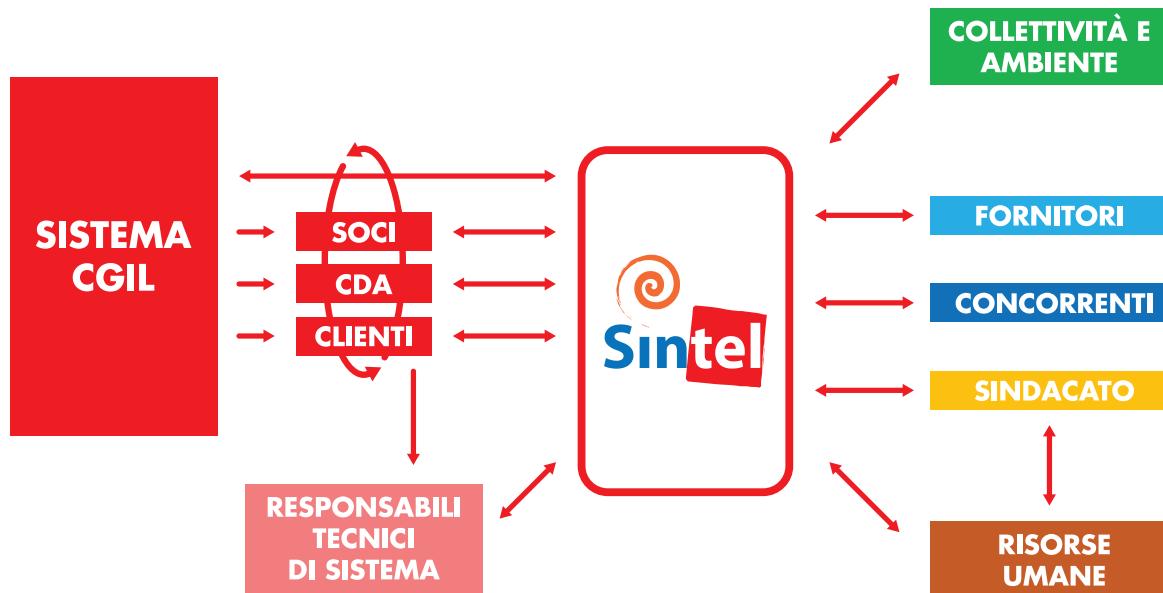
classificate in base alla gravità, vengono messe in atto azioni correttive, partendo dai casi più critici. Alcune vulnerabilità sono legate a sistemi/servizi obsoleti, non più supportati, per i quali viene pianificato l'aggiornamento o la dismissione.

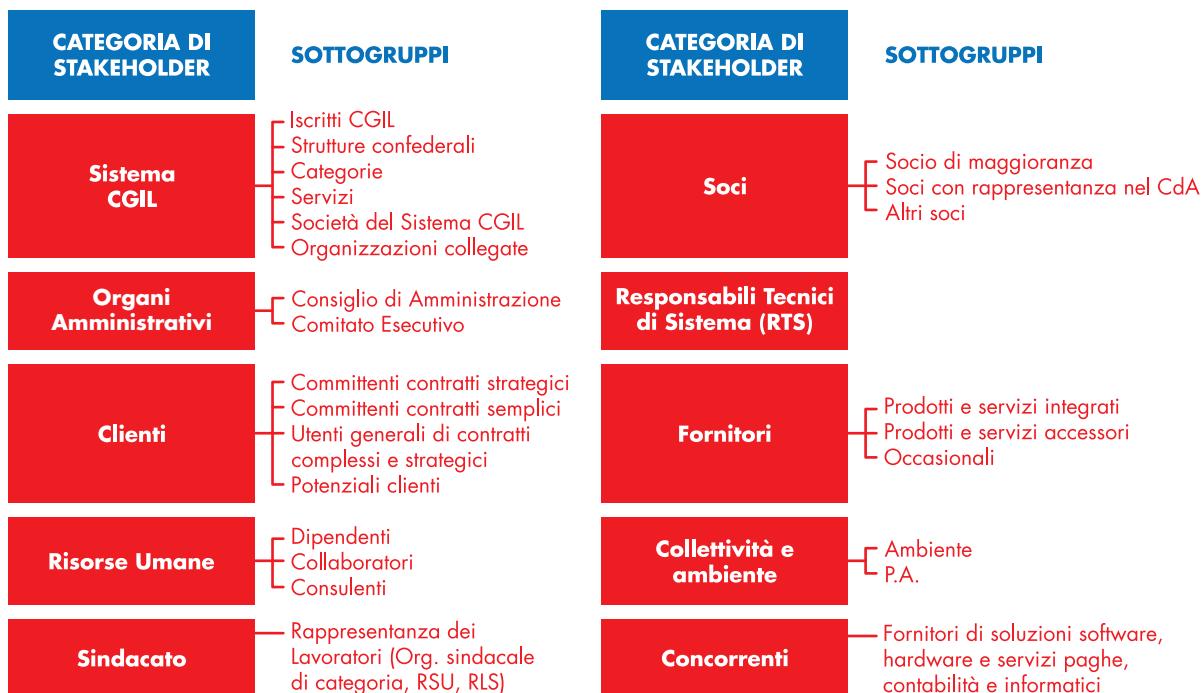
Mettere a punto questo strumento rappresenta per la Società un'ulteriore occasione di monitoraggio: rieseguendo periodicamente l'analisi di vulnerabilità - ad es. ogni 6 mesi - e confrontando i risultati con le analisi precedenti, infatti, è possibile misurare l'efficacia delle azioni correttive effettuate e far emergere eventuali nuove criticità.

1.6 I portatori di interesse

Sintel è una realtà contraddistinta da un **approccio dinamico e proattivo** nei confronti della più ampia rete di portatori di interesse. La mappa degli Stakeholder è stata definita attraverso la metodologia suggerita dal AA1000 Stakeholder Engagement Standard sviluppato da AccountAbility, *standard* internazionale di riferimento per la progettazione, l'implementazione e la comunicazione del processo di Stakeholder Engagement.

Il grafico riportato di seguito mostra le principali categorie di portatori di interesse e le relazioni che caratterizzano il contesto di riferimento della Società; nella tabella che segue si dettagliano, per alcune categorie di Stakeholder, i sottogruppi individuati.





1.6.1 Le attività di *Stakeholder Engagement*

Lo sviluppo sostenibile presuppone di riuscire a muoversi proattivamente verso un cammino che unisca gli interessi societari a quelli sociali.

Anche i nostri soci di riferimento non possono essere distanti da questo pensiero, soprattutto in considerazione del fatto che il tema dello sviluppo sostenibile rappresenta ad oggi una primaria sfida per il futuro di ogni organizzazione e – ovviamente – anche di ogni organizzazione sindacale.

Bilancio di Sostenibilità 2020



Da ciò ne consegue che ad ogni passo diventa necessario saper fare una valutazione di tutti gli impatti da esso derivanti, sia direttamente che indirettamente, rispetto ai valori che l'Organizzazione intende mettere a fuoco con sempre maggiore convinzione: lavoro, salute, ambiente, ruolo, identità, etica.

Gli stessi valori, per la loro importanza e rilevanza, devono necessariamente essere individuati e precisati anche da coloro che vivono l'Organizzazione e convivono con la sua attività di sviluppo. È necessario partire dall'assunto che nessun soggetto e nessuna Organizzazione possano esistere in maniera "statica" e senza un contesto: il dinamismo è qualcosa che unisce tutti e che porta naturalmente verso il confronto di idee e la comunanza di intenti globali, favorendo la capacità di fronteggiare con la forza dell'unione le sfide quotidiane.

Il principio è dunque quello di riuscire a rendere gli stakeholders sempre più partecipi nel processo di sviluppo aziendale, coinvolgendo di conseguenza tutti i portatori di interesse (i Soci, i fornitori, le Camere del Lavoro CGIL, i CAAF CGIL, i dipendenti Sintel, i consulenti, i consiglieri) nelle dinamiche della Società.

La creazione di valore per gli attori coinvolti nell'attività d'impresa diviene essenziale per la costruzione di uno scopo comune e per il risalto di obiettivi che mirino allo sviluppo dei valori che si ritengono importanti.

Lo Stakeholder Engagement è tanto più complesso quanto più sono numerose le tematiche che si vogliono affrontare. Il coinvolgimento diviene più efficace quando è 'strutturato' come processo iterativo basato su degli input forniti dagli stessi stakeholder.

Per gli anni prossimi, ci siamo prefissati di focalizzare meglio questa attività e renderla strutturata e strutturale, implementando così un ‘programma di coinvolgimento’ e integrando il processo di ingaggio nelle decisioni strategiche da intraprendere mediante dialogo e collaborazione con tutti i portatori di interesse.

Molte tematiche affrontate durante la definizione degli obiettivi, infatti, sono formulate attraverso una policy di natura strategica e dettate dalla Direzione stessa di Sintel. Si tratta di obiettivi strategici di coinvolgimento degli stakeholder e identificati attraverso eventi estemporanei di attività. Ciò nonostante, ci sono tematiche più nascoste, che potrebbero non essere da subito considerate rilevanti, ma non di meno devono essere identificate e affrontate, dato che rappresentano possibili ostacoli alla performance d’impresa.

Una sfida chiave è quindi quella di intraprendere un coinvolgimento attivo e metodico per andare a scovare i bisogni inespressi dei vari stakeholder. Nei prossimi anni abbiamo deciso così di adottare tale metodologia che unisce i test di rilevanza, attraverso questionari specifici, assicurandoci sia la rilevazione del livello di interesse che la validazione della matrice di materialità.

Il progetto sarà quello di allargare il tema del ‘filo diretto’ oggi utilizzato spesso con alcune tipologie di portatori di interesse, in particolare i responsabili tecnici di sistema, agli altri stakeholder di riferimento.

OBIETTIVI 2021

- Coinvolgere gli stakeholder nella rilevazione di eventuali bisogni inespressi da valutare per la ridefinizione dei temi materiali sulla matrice di materialità.

2. Performance economica

L'impegno verso una gestione economica attenta e responsabile, costantemente orientata alla ricerca delle migliori performance in termini di **efficienza nell'impiego delle risorse** finanziarie utilizzate è un elemento fondante dell'azione di Sintel. Questa attenzione è dovuta alla piena **consapevolezza** che le stesse provengono dall'Organizzazione sindacale e da società ad essa collegate, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò derivano.

Questa peculiarità rappresenta un continuo stimolo ad agire secondo le logiche sopra indicate e di conseguenza l'azione gestionale e l'attività di monitoraggio dei risultati conseguiti rappresentano fattori prioritari della strategia aziendale, perseguiti in stretto raccordo tra l'Amministratore Delegato, il Responsabile dell'Area Tecnico-Informatica ed il Responsabile Amministrativo.

In coerenza con la strategia di Sintel, gli aspetti rilevanti che caratterizzano la gestione sono rappresentati da:

- un'attenta e precisa definizione del budget economico/finanziario annuale;
- un puntuale e periodico controllo dell'andamento economico e finanziario;
- un preciso controllo nella gestione delle diverse commesse collegate ai contratti in essere;
- una precisa analisi economica dei risultati di area, così da verificare puntualmente correttezza e sostenibilità delle scelte gestionali effettuate.
- una politica importante di investimenti orientata all'innovazione, necessaria al

mantenimento della qualità dei servizi offerti;

- la condivisione con gli Stakeholder delle scelte strategiche e tecnologiche effettuate o da effettuare;

Il prospetto di determinazione e di riparto del valore economico direttamente generato, di seguito riportato, rappresenta la ricchezza complessiva creata da Sintel, che viene successivamente ripartita tra i diversi Stakeholder: fornitori (costi operativi), risorse umane (retribuzioni e benefit), finanziatori e azionisti (pagamenti ai fornitori di capitali) e Pubblica Amministrazione (imposte e tasse).

La differenza fra il valore generato e distribuito rappresenta quanta parte della ricchezza prodotta è rimasta a Sintel per il reintegro dei fattori produttivi (ammortamenti) e il mantenimento di un adeguato livello patrimoniale (fondi e riserve), fondamentale per garantire la sostenibilità futura della Società.

Il prospetto è stato predisposto riclassificando il conto economico secondo quanto richiesto dal GRI Standard.

Bilancio di Sostenibilità 2020

| Prospetto di ripartizione del valore aggiunto | 2020 | 2019 | 2018 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO | € 5.622.658 | € 4.950.255 | € 4.950.312 |
| Vendite nette | 5.621.676 € | € 4.947.744 | € 5.054.400 |
| Ricavi da investimenti finanziari | 982 € | € 2.511 | € 3.912 |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO | 4.650.779 € | € 4.411.206 | € 4.340.460 |
| FORNITORI | 2.313.879 € | € 2.221.928 | € 2.224.510 |
| PERSONALE | 2.160.644 € | € 2.051.318 | € 2.012.630 |
| Retribuzioni personale dipendente | 1.094.649 € | € 1.096.278 | € 1.076.280 |
| Benefit personale dipendente | 27.126 € | € 27.803 | € 25.846 |
| Retribuzioni collaboratori | 1.038.868 € | € 927.237 | € 910.504 |
| BANCHE | 18.967 € | € 19.883 | € 14.636 |
| Pagamenti ai soci | - | - | - |
| Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie | 18.967 € | € 19.883 | € 14.636 |
| IMPOSTE E TASSE | 157.290 € | € 118.077 | € 88.684 |
| VALORE ECONOMICO TRATTENUTO | 971.879 € | € 539.049 | € 717.852 |
| Accantonamento a fondi | 48.716 € | € 155.038 | € 247.813 |
| Ammortamenti | 235.252 € | € 227.275 | € 212.850 |
| Utili a riserva | 687.911 € | € 156.736 | € 257.189 |

3. Impatti socio-ambientali

3.1 Il “Sistema CGIL”: Organi amministrativi, Soci e Clienti

La rete di relazioni che collega la Società ai propri portatori di interesse è, per Sintel, particolarmente complessa per via di una sovrapposizione di ruoli: come emerge anche dalla Mappa degli Stakeholder, i Soci, l’Organo di amministrazione e buona parte dei Clienti sono figure di fatto coincidenti che appartengono, in un’ottica più generale, al Sistema CGIL, con particolare riferimento al contesto lombardo.

Questa peculiarità potrebbe suggerire un **vantaggio in termini di “semplificazione”** del contesto operativo della Società: l’appartenenza alla medesima realtà sindacale consente di fatto un più facile allineamento alla visione, alla strategia e ai piani d’azione. Al tempo stesso, però, il rischio intrinseco è di non dare **adeguato rilievo alle differenze** (in termini di obiettivi e, più in generale, di logiche organizzative) che comunque sussistono e che devono essere opportunamente gestite. Il Sistema CGIL è infatti un’Organizzazione sindacale con un orientamento prevalentemente di tipo valoriale; l’attività di Sintel è invece caratterizzata da linguaggi e contenuti fortemente tecnico-professionali, non sempre immediatamente comprensibili.

È necessario dunque il contributo di tutti i protagonisti del Sistema CGIL per far sì che si riescano a condividere obiettivi potenzialmente disomogenei e a volte distanti, interpretando ciascuno il proprio ruolo e le proprie finalità. Sintel è impegnata quindi a mantenere una propria “autonomia di visione”, fortemente ancorata e coerente ai valori, alle strategie e agli obiettivi di fondo del contesto operativo ed organizzativo

in cui opera. Tale intento si traduce in una **ricerca continua di efficacia ed efficienza**, con riferimento alla consapevolezza della provenienza delle risorse economiche gestite, e di confronto costruttivo con i propri clienti, nell'ottica di un'azione di allineamento alle loro esigenze. Per gestire al meglio le opportunità che il contesto descritto offre è **indispensabile saper dialogare** con i propri interlocutori, che, seppur accumulati dall'appartenenza ad un'unica Organizzazione sindacale, possono ricoprire, di volta in volta, ruoli differenti.

3.1.1 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

La certificazione ISO 27001 per Sintel non costituisce semplicemente un adempimento o una idoneità formale, ma nasce da una effettiva esigenza di gestione della sicurezza legata alla **quantità ed eterogeneità dei servizi erogati**, alla **grande mole di dati** da trattare e archiviare, nonché alla presenza di **molti punti di accesso** alla rete informatica distribuiti su un **vasto territorio**.

Per tutti gli "stakeholder" (soci, clienti, personale interno, partner, fornitori, utenti finali che usufruiscono dei servizi) è fondamentale che Sintel tuteli le informazioni in tutte le fasi (acquisizione, elaborazione, archiviazione, rimozione ...), per cui è necessario e strategico **gestire il rischio e governare i processi che hanno impatto sulla sicurezza**.

Oltre alla protezione dei dati, interni o gestiti per conto di clienti, l'obiettivo di Sintel è anche la **riduzione dei rischi di incidenti** e relative conseguenze in termini di disservizi, sanzioni, danni economici, danni d'immagine.

La realtà di Sintel si colloca all'interno del contesto più generale di aziende con



grande utilizzo di tecnologie informatiche esposte al rischio di attacchi, sia per l'alto numero di utenti che fruiscono dei servizi erogati, che per il ruolo che svolge nell'ambito del principale sindacato italiano, potenziale bersaglio da parte di gruppi hacker, spionaggio, cyber-criminali, ecc.

Il numero di attacchi informatici negli ultimi anni ha avuto un incremento molto elevato, come emerge ad esempio dall'ultimo Rapporto CLUSIT 2020² sulla sicurezza ICT in Italia, nonostante l'introduzione del GDPR e un generale aumento di sensibilità di privati e aziende verso il tema della sicurezza informatica, anche a seguito di vari incidenti che hanno avuto un risalto mediatico.

² Vedi: <https://clusit.it/rapporto-clusit/>

Sicurezza e gestione dell'emergenza

Nel corso del 2020, anche per andare incontro alle esigenze emerse con l'emergenza Covid, Sintel ha implementato in tempi rapidissimi nuovi servizi (sistema di videoconferenza, piattaforma di formazione, sistema di votazione online, sistema di Firma Digitale Avanzata, ecc.) con ulteriori investimenti dal punto di vista dell'infrastruttura (potenziamento della connettività, ampliamento dell'infrastruttura *hardware* e *software*). Questi nuovi servizi hanno consentito a Sintel e, soprattutto, al "Sistema CGIL" *cliente*, di proseguire nella propria attività, a beneficio anche delle persone/utenti finali che richiedevano assistenza (patronati, assistenza fiscale, ecc.).

Le esigenze legate all'emergenza Covid, inoltre, hanno richiesto una particolare attenzione e approfondimenti riguardo alla sicurezza. Per far fronte al forte aumento di richieste di accesso alla rete aziendale da remoto (accessi VPN, remote desktop),

è stata in particolare revisionata la procedura di richiesta e attivazione degli accessi, anche con il supporto del DPO, nonché implementati dei nuovi criteri di sicurezza per limitare il rischio di attacchi informatici (requisiti sulle postazioni di lavoro, limitazione della visibilità della rete aziendale allo stretto necessario, ecc.).

Per i nuovi servizi sviluppati da Sintel (es. piattaforma di videoconferenza, sistema di votazione online) è stata effettuata una valutazione d'impatto (DPIA) sulla base del GDPR. La DPIA è stata condivisa con il DPO, che ne ha certificato la validità.

Progetto “Privacy & Security compliance”

Il progetto prevede il coinvolgimento e l'affiancamento alle Camere del Lavoro e alle varie sedi territoriali CGIL sui temi della sicurezza, con l'obiettivo a medio-lungo termine di implementare un sistema di gestione della sicurezza da estendere a tutta l'Organizzazione, sulla base di un set di requisiti di “privacy e security compliance”, con benefici per tutte le figure coinvolte: DPO, Titolari, Responsabili Tecnici, Funzionari, Interessati/Persone.

Dopo una fase preliminare iniziata nel 2019, con il coinvolgimento di referenti tecnici territoriali (RTS) e di alcune figure amministrative di Camere del Lavoro e CAAF della Lombardia, nel corso del 2020 era prevista l'attuazione di un progetto pilota, con l'analisi e l'implementazione “sul campo” di una prima serie di linee guida di sicurezza presso alcune sedi territoriali. Il progetto è stato frenato dall'emergenza Covid e prorogato al 2021. È stato comunque portato avanti il lavoro di analisi insieme al DPO, il quale ha definito in un documento le principali linee guida per l'utilizzo degli strumenti informatici e il trattamento dei dati, partendo dall'analogo

documento di Sintel. Tale documento verrà indicato dal DPO come riferimento per CGIL Lombardia.

Progetto “SIN Privacy”

Una prima versione dell’applicazione di Privacy Management è stata implementata da Sintel nel 2020 e integrata nella piattaforma SIN (Sistema Informativo Nazionale), con lo scopo di essere messa a disposizione dei territori.

Le funzionalità sono in particolare orientate alla gestione degli adempimenti GDPR (censimento delle banche dati, gestione documentale di nomine, incarichi al trattamento dati, ecc.) e all’analisi e rilevamento automatico delle “non conformità”, sia formali che tecniche, e costituiscono una base importante per ulteriori evoluzioni nella gestione della sicurezza dell’informazione da parte dei territori.

OBIETTIVI 2021

- Avviamento del progetto SIN Privacy su almeno una Struttura CGIL Lombardia
- Identificazione di un contesto/Struttura organizzativa per l’avviamento della Compliance di sicurezza Sintel
- Valutazione dei rischi di sicurezza rispetto alle politiche degli account di dominio

3.1.2 Soluzioni ICT e innovazione

Il 2020, se da un lato ha rappresentato un anno di profondi e improvvisi cambiamenti a causa di eventi lontani da qualsiasi previsione e distanti dalle normali dinamiche che qualsiasi realtà aziendale si trova ad affrontare, dall'altro ha però rappresentato un'occasione per poter dare una spinta ancora più decisiva all'innovazione, allo scopo di fronteggiare la quotidianità lavorativa con strumenti che potessero supportare i lavoratori in un momento di così estrema difficoltà.

Tale deciso orientamento all'innovazione è stato determinante in realtà come Sintel, sia per gestire la situazione lavorativa al proprio interno, sia per rispondere alle esigenze dell'Organizzazione CGIL che forse più di altre realtà, si è trovata in seria difficoltà in un momento di distanziamento sociale e chiusure. Le direttive emanate dal Governo – sul distanziamento sociale prima, sul lockdown poi – hanno infatti limitato sensibilmente le azioni del Sindacato, sia nello svolgimento delle normali attività lavorative a servizio delle persone, sia in termini di presenza presso le sedi di lavoro e di rappresentanza.

Sintel, pertanto, a fronte della chiusura delle sedi CGIL in occasione del lockdown e allo scopo di garantire continuità nella tutela, ha dovuto supportare la CGIL, ancor più del solito, nella ricerca e messa in campo di **soluzioni tecnologiche adeguate, immediatamente disponibili e semplici da utilizzare.**

Nasce così nel 2020 la *suite* di soluzioni open source COLIBER. Il logo scelto per la *suite* richiama graficamente un colibrì, che rappresenta



nella fauna uno degli esempi di maggiore interesse per le caratteristiche che lo contraddistinguono:

*3 gr, 80 battiti di ali al secondo, volo stazionario, equilibrio, velocità.
La loro energia in volo ha un consumo di 60kcal, 30 volte più di quelle di un essere umano.*

L'agilità, la flessibilità e la libertà di utilizzo costituiscono le nuove soluzioni software del futuro.



il sistema di posta elettronica basato su tecnologia Zimbra e dedicato a CGIL Lombardia, che consta di oltre 5000 caselle



il cloud di CGIL Lombardia che consente non solo di conservare i documenti su server proprietari, ma anche di lavorare in modifica sui documenti stessi in contemporanea, mantenendo il versionamento delle modifiche apportate e la possibilità di ripristino;



il sistema di votazione online di CGIL Lombardia per l'elezione delle cariche e l'integrazione delle Segreterie, in linea con le direttive di CGIL, approvato dal Collegio Statutario Nazionale e sottoposto a valutazione con espressione favorevole da parte del DPO CGIL per quanto riguarda la garanzia di anonimato e segretezza;



il sistema di videoconferenze basato su tecnologia BigBlueButton, che consente di gestire videoconferenze e webinar a distanza con tutti gli strumenti propri della condivisione di materiale e di gestione di aule/gruppi di studenti, con la possibilità di registrare le sessioni, moderare i partecipanti, creare note condivise, scrivere in chat pubblica o privata scaricandone i contenuti



la soluzione LMS di CGIL Lombardia dedicata alla formazione a distanza, in cui è possibile creare percorsi formativi, gestire materiale e contenuti didattici, creare sessioni formative sincrone e asincrone, pianificare progetti formativi definendo lo sblocco delle attività in maniera progressiva e il raggiungimento dei traguardi, costruendo automaticamente il libretto formativo dei partecipanti.

Bilancio di Sostenibilità 2020

Basandoci quindi sull'esperienza "storica" e sull'ultimo anno di attività, è quindi possibile per Sintel affermare – con certezza di dati e di fatti – come non corrisponda a verità l'affermazione per cui, per sviluppare soluzioni a livello Enterprise, sia necessario affrontare considerevoli investimenti. Il più delle volte, infatti, la richiesta di un considerevole esborso è dettata da dinamiche commerciali, non tanto da una particolare efficacia delle soluzioni proposte. A distanza di un anno dalla messa in campo di soluzioni open source customizzate per il Sindacato, in un'ottica di completa personalizzazione del prodotto per le esigenze della CGIL a fronte di un contributo economico richiesto praticamente nullo, possiamo di certo ragionare su come l'esperienza ci abbia insegnato qualcosa di differente rispetto alle normali regole del profitto: **l'informatica non nasce 'proprietaria' ma nasce 'libera'**. Sono poi le grandi organizzazioni che se ne appropriano per scopi commerciali.

D'altronde, per la CGIL non rappresenta di certo una novità progettare soluzioni utilizzando piattaforme open source, direzionando tali strumenti verso lo stesso livello di efficacia e di sicurezza delle soluzioni commerciali. Questo approccio – o meglio, questa filosofia - nasce molto tempo fa dall'esperienza della Camera del Lavoro di Brescia, con la logica di proporre una modalità di investimento che si basasse sulla conoscenza, sul valore umano e sulle capacità professionali, rispetto al mondo della scelta commerciale e dei prodotti monopolistici.

Su questo Sintel, così come diverse Camere del Lavoro della Lombardia, si è spesa molto sia in termini di progettazione che di sperimentazione, a partire dalle prime delibere della CGIL Nazionale – ormai risalenti a quasi un decennio fa – fino ad arrivare ai risultati di oggi, tangibili sia in termini prestazionali di efficienza, sia in termini economici di risparmio.

Lo stesso approccio, orientato all'utilizzo di soluzioni open rese efficienti grazie alle competenze interne, è stato promosso e portato avanti all'interno del progetto Nazionale nella costruzione del Sistema Informativo Nazionale SINCGIL. Tale criterio ha portato di recente all'attribuzione del marchio **100% CGIL** alla piattaforma SINCGIL, in qualità di *software* aperto e fruibile da tutti, a fronte di un investimento che non richiede oneri e che racchiude in sé il significato forte di un'Organizzazione che ricerca e sviluppa soluzioni condivise, sinergiche, che disegnino forme di risparmio per tutte le Strutture e non vadano a gravare sulle stesse con nuovi costi.

L'importante esperienza inerente al mondo open source è stata realizzata in stretto accordo con i Responsabili Tecnici di Sistema (RTS) delle Camere del Lavoro lombarde, sia per quanto riguarda le priorità sulle quali intervenire, sia per la scelta delle soluzioni da adottare. Si tratta ad oggi di una prassi tecnologica ormai consolidata, che rappresenta un punto di innovazione di primo piano nel contesto di riferimento, poiché si muove nella logica di massimizzare le sinergie e di effettuare investimenti mirati a soluzioni sempre più efficaci ed efficienti dal punto di vista del rapporto costi/benefici.

Parallelamente alla messa a punto di soluzioni innovative per far fronte alle difficoltà imposte dal momento storico, sono comunque proseguiti gli impegni sui progetti in corso.

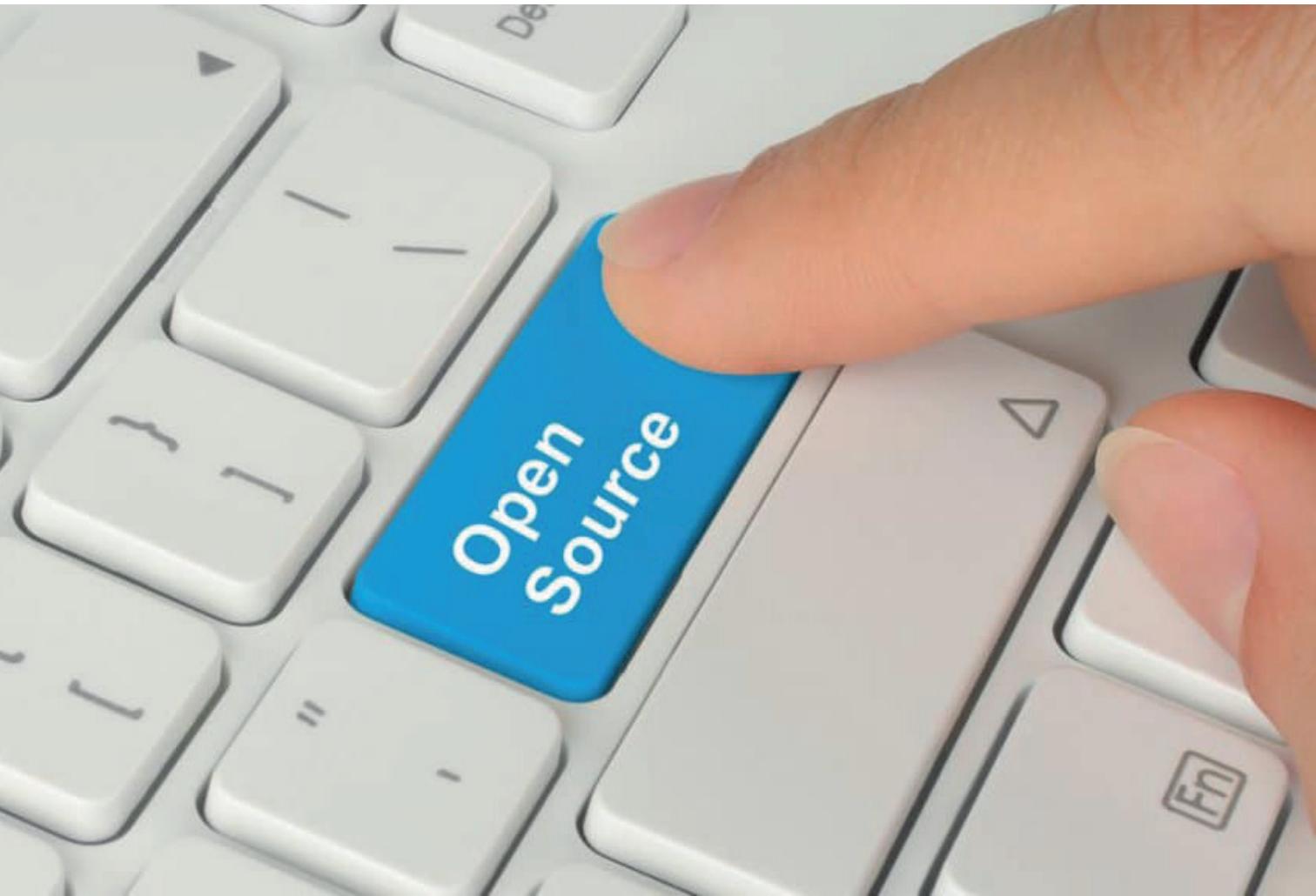


Infatti, malgrado la pandemia e le situazioni di fermo che hanno visto la chiusura durante il lockdown di molte Camere del Lavoro, il progetto di migrazione della posta elettronica su tecnologia Zimbra ha mantenuto un progressivo avanzamento anche grazie alla stretta collaborazione con il corpo dei Sistemisti Territoriali, portando a

Bilancio di Sostenibilità **2020**

compimento il cambio di tecnologia per la maggior parte delle Strutture CGIL.

Il progetto Zimbra, inoltre, ha dato modo a Sintel di misurarsi ancora una volta nell'implementazione di una soluzione open source all'interno di un contesto enterprise, come era già avvenuto nei primi anni di attività di Sintel con la messa a regime dei servizi di telefonia basata su tecnologia Asterisc.



Le logiche organizzative di collaborazione sono ben rappresentate nel Progetto SINCGIL: la decisione di CGIL Nazionale di estendere l'esperienza lombarda maturata sui temi dell'accoglienza è stata approcciata con la logica di facilitare la cooperazione applicativa tra i numerosi ed eterogenei programmi utilizzati.

Il 2020 ha rappresentato per il Progetto una sfida completamente nuova: il lockdown e la pandemia hanno richiesto risposte innovative e fortemente tecnologiche che consentissero di mantenere il Sindacato operativo anche durante questa difficile situazione. Il SINCGIL è diventato il fulcro della soluzione grazie alla rapidità con cui siamo riusciti a proporre, in collaborazione con Innovazione e Sviluppo, strumenti agili e dal forte impatto pratico.

La firma elettronica base e avanzata, la gestione di pratiche e iscrizioni online, la chat integrate per il rapporto diretto con gli utenti e i pagamenti online sono solo alcune delle nuove componenti sviluppate tra marzo e luglio 2020 per rendere il SINCGIL strumento fondamentale per la gestione anche da remoto dell'attività di servizi e categorie. Non è un caso che il sistema abbia vissuto in questo anno di crisi generalizzata un nuovo importante momento di crescita anche rispetto al numero di operatori, i quali sono passati da 6950 nel 2019 a 9320 nel 2020, registrando un incremento pari al 34,10% rispetto all'anno precedente. Questa esperienza apre il SINCGIL a nuove sfide. Da un lato la necessità di consolidare i risultati raggiunti nell'utilizzo delle nuove funzionalità anche in una situazione di progressivo ritorno alla "normalità". Dall'altro sfruttare l'esperienza maturata e la nuova attenzione ai temi tecnologici per continuare a proporre nell'applicativo strumenti che facilitino e potenzino l'informatizzazione e la riorganizzazione della CGIL.

IL GRUPPO INNOVAZIONE E SVILUPPO

Da tempo è presente nel Sistema CGIL una riflessione attorno al tema degli investimenti tecnologici necessari a supportare l'azione sindacale (di tutela individuale e collettiva) e del conseguente uso delle risorse esistenti.



In particolare viene condivisa l'esigenza di rendere sempre più fruibili e funzionali i sistemi informatici utilizzati rispetto alle esigenze organizzative e operative poste dall'Organizzazione, operando al contempo per la massimizzazione dei risultati e la messa a fattor comune del know-how organizzativo e tecnico, al fine di un utilizzo sempre più razionale ed efficace delle risorse economiche allocate.

In questa prospettiva si inserisce il progetto strategico **Innovazione e sviluppo**, il polo tecnologico trasversale nato dalla comunanza di idee e valori di riferimento condivisi tra **CAAF Lombardia, CAAF Piemonte-Valle d'Aosta, CAAF Nord Est e Sintel**.

Innovazione e sviluppo si pone una serie di **obiettivi**, tra cui:

- **evitare le duplicazioni funzionali** consolidando gli sforzi produttivi ed economici attorno a progetti unici ed unitari che, liberando risorse, possano fornire risposte più aderenti e congrue alle esigenze del contesto di riferimento
- **mettere a disposizione specifiche competenze e know-how** (funzionale, tecnico normativo e informatico) necessari alla realizzazione di applicazioni e funzionalità al servizio dell'Organizzazione
- **mantenere la proprietà di prodotti e servizi sviluppati in capo al Sistema sindacale di riferimento**, al fine di garantirne la piena disponibilità e la più ampia diffusione.

I Soggetti che hanno dato vita alla compagine Innovazione e sviluppo hanno quindi condiviso una sempre crescente cooperazione finalizzata a produrre maggiori sinergie in termini di efficacia/efficienza e maggiori vantaggi sul piano finanziario/economico. Attraverso la sottoscrizione di un accordo strategico duraturo nel tempo sono stati definiti alcuni primi obiettivi, successivamente ampliati attraverso la condivisione con le Strutture sindacali e le Società che hanno aderito al progetto.

Innovazione e sviluppo rappresenta oggi un punto di forte innovazione tecnologica e organizzativa che si muove con logiche non strettamente commerciali e al servizio della CGIL.

Il 2020 è stato anche l'anno in cui si è conclusa la fase di migrazione massiva dei dati degli iscritti CGIL dal precedente applicativo di gestione degli iscritti a SINArGo, la nuova anagrafica iscritti di CGIL Nazionale. In particolare, il processo ha di fatto interessato tutte le regioni italiane, non toccando solo questioni tecnico – informatiche ma anche e soprattutto Organizzative. Il tema della qualità e del miglioramento della gestione degli archivi è stato infatti argomento centrale di tutto il processo.

È quindi obiettivo del 2021 la progressiva dismissione del precedente applicativo per arrivare a un utilizzo quotidiano e costante di SINArGo su tutti i livelli della struttura sindacale.

SINArGo presenterà caratteristiche di evoluzione tecnologica e importanti novità per gli utilizzatori:

- Integrazione diretta con l'Archivio iscritti: le eventuali modifiche apportate ai dati degli iscritti a livello generale verranno recepite da SINArGo quasi in tempo reale, indipendentemente dalla loro provenienza.
- Integrazione con l'Archivio nazionale delle aziende: la presenza in SINArGo di un database nazionale delle aziende consentirà di aprire nuovi scenari relativi all'accesso in tempo reale a dati, documentazione e comunicazioni.
- Compilazione modulistica avanzata: in SINArGo sarà possibile, ad esempio, sfruttare un set di dati relativo agli iscritti molto più ampio rispetto al passato, rendendo possibile la compilazione automatica e in pochi clic di modulistica riguardante anagrafiche lavorative, iscrizione, incarichi sindacali e di rappresentanza.

Bilancio di Sostenibilità 2020

- Reportistica e statistica a 360°: il nuovo sistema di statistiche implementato in SINArGo consentirà di sfruttare la potenza di un *software* di analisi dati dedicato, in ogni ambito di SINCGIL.

A partire dal 2021 SINArGo entrerà nella vita quotidiana di tutti gli operatori della CGIL, ampliando sempre di più la capacità del Sindacato di conoscere ed esplorare la propria base associativa.

Oltre alle attività di formazione e consolidamento del *software*, per il 2021 sono previste anche nuove attività di sviluppo volte soprattutto a migliorare l'integrazione di alcune basi dati esterne all'applicativo (anagrafe FLC in primis), nonché l'ampliamento delle funzioni operative e di statistica dedicate alle strutture regionali e nazionali, sia confederali che di categoria.



Il 2020 può essere considerato l'anno di DigitaCGIL. La pandemia e la necessità di dare risposte agli utenti al di fuori delle normali sedi o iniziative sindacali ha infatti comportato una crescita e affermazione senza precedenti dell'applicativo, che fin dalla sua nascita si propone come ponte tecnologico tra il Sindacato e i propri iscritti.

Proprio per le sue caratteristiche peculiari, relative alle possibilità che offre alle persone di restare costantemente in contatto con il Sindacato, DigitaCGIL è senz'altro il progetto che nel 2020 ha avuto la maggiore spinta evolutiva, subendo un'accelerazione su tutti i fronti.

Innanzitutto, risulta abbastanza evidente l'impennata di iscrizioni sia al portale web che alla App, che ha fatto passare gli iscritti alla piattaforma dai 33.700 del 2019 ai **103.806** del 2020³. L'incremento registrato nelle richieste di iscrizioni, pari a circa il 300%, è dovuto principalmente a un'esigenza, nata in seno agli utenti stessi, di riuscire a mettersi in contatto con il Sindacato in un momento emergenziale, in cui il distanziamento ha ostacolato le possibilità di relazione e il successivo lockdown ha determinato la chiusura dei luoghi dell'accoglienza CGIL.

Proprio in questi momenti gli strumenti informatici e di comunicazione a distanza hanno fatto la differenza: si può dire infatti che la situazione emergenziale abbia fatto da "catalizzatore" a obiettivi già da tempo definiti e perseguiti dall'Organizzazione sindacale ma che – per varie ragioni – a stento riuscivano a prendere piede.

A fronte di un numero così alto di utenti si è naturalmente ampliata l'offerta raddoppiando di fatto le funzionalità dell'applicativo.

³ Dato al 31/12 di ciascun anno

Il Sistema si è quindi arricchito di una chat in tempo reale con gli utenti, di un Sistema di registrazione automatico stile SPID, di sezioni per la Richiesta di Pratiche, nonché per l'effettuazione di pagamenti online.

LA CHAT DIGITACGIL COME STRUMENTO DI CONSULENZA E AIUTO

Nel 2020, al verificarsi dell'evento pandemico e delle successive restrizioni imposte dal lockdown, le Camere del Lavoro CGIL, così come molti altri luoghi di assistenza, sono rimaste chiuse. Lo svuotarsi delle sale di accoglienza del sindacato, delle sedi di Lavoro e degli uffici preposti al supporto alle persone ha determinato una situazione di estrema difficoltà per tutti coloro che necessitavano di un aiuto per problematiche di tipo sociale e lavorativo. L'isolamento fisico si è quindi sommato a un profondo senso di solitudine e abbandono, a fronte di problematiche sempre più pressanti che molti hanno subito.

Di fronte a uno scenario di questo tipo, il Sindacato si è dovuto necessariamente strutturare in tempi estremamente rapidi per far fronte alle necessità di persone confuse e bisognose di aiuto, che non potevano però muoversi dalle proprie abitazioni per chiedere assistenza. Per poter dare un supporto rapido, efficace e capillare è stata quindi istituita nell'immediato una chat di supporto e consulenza, dedicata a tutti coloro – iscritti e non iscritti – che attraverso il canale DigitaCGIL avessero bisogno di parlare alla CGIL, dalla semplice richiesta di informazioni fino alla predisposizione di una intera pratica. Nasce così, a marzo 2020 e a distanza di pochi giorni dal primo lockdown, la chat di consulenza specializzata su temi specifici della CGIL (ammortizzatori sociali, anche introdotti a seguito del COVID) e dei servizi (tutele individuali). Il canale, attivato il 29/03/2020, acquisisce richieste provenienti dalla sola Lombardia ed è attualmente presidiato da 12 persone tra apparato CGIL, INCA e CAAF, organizzate in modo da coprire il canale negli orari 10:00-12:00 e 15:00-16:00. Gli operatori si occupano di dare consulenza online (in diretta, in differita tramite ticket ed eventualmente telefonica) sui temi propri dei settori di loro competenza. Nei primi 6 mesi di attività (marzo-settembre) la chat registrava una media giornaliera di 47 utenti, per un totale di 5430 utenti che hanno richiesto assistenza in quell'arco temporale. Al 31/12 gli utenti transitati sulla chat per richieste sono stati oltre 7000.

Visto il successo dell'iniziativa e la crescente necessità di supporto anche rispetto a questioni più propriamente di accesso e registrazione a DigitaCGIL, a distanza di qualche settimana dall'attivazione della chat di consulenza è stata istituita anche una chat tecnica, dedicata a chi necessitava di aiuto per attivazione/recupero credenziali. La chat, presidiata da 2 persone dell'apparato tecnico CGIL, svolge ancora adesso funzione per tutta Italia e ha registrato al 31/12/2020 un numero di utenti che ha superato il tetto dei 10.000.

L'esperienza è stata accolta in modo estremamente positivo dalle persone di CGIL Lombardia coinvolte nel

progetto. Ecco di seguito le loro parole:

“L’avvento della pandemia ha sospeso immediatamente tutte le nostre pratiche consolidate e la nostra attività consiste nello stare accanto alle persone. Ci sforziamo di trovare soluzioni, forniamo aiuto e anche conforto (quest’ultimo aspetto peraltro non è collaterale, ma fa parte della nostra professione). Il lockdown ci ha costretti a chiudere molte Camere del Lavoro, ci ha impedito di fare attività sindacale in presenza nelle imprese. Le nostre attività potevano essere azzerate, ma di nuovo abbiamo trovato soluzioni. Ci ha imposto di imparare velocemente ad usare strumenti digitali per non lasciare le persone senza informazioni, orientamento, strumenti di protezione. Praticamente abbiamo solcato una nuova frontiera e abbiamo saputo digitalizzare i nostri processi. Ci siamo messi in gioco per aprire nuovi canali di contatto e subito ci siamo resi conto di come fossero proprio le persone più in difficoltà ad accedere. Nei primi giorni dopo il lancio della chat Digita, le richieste più numerose erano semplicemente di aiuto e abbiamo scoperto quanta umanità e relazione d’aiuto possa passare anche attraverso il canale di una piattaforma online. Le persone che ci scrivevano avevano bisogno di sapere quando sarebbero arrivate le misure straordinarie predisposte dal governo, chi ne avrebbe avuto diritto, come fare per accedere. E insieme alle richieste arrivavano anche le storie: pochi tratti usati per descrivere situazioni difficili già prima della pandemia, che con l’impossibilità di lavorare diventavano insostenibili. Abbiamo raccolto le richieste e risposto con cura a tutti, collaborando con tutta la rete delle strutture della Lombardia e ricevendo riscontri positivi che ci hanno convinti a continuare fino ad oggi. Non è retorico dirlo: ne è valsa la pena, perché restare allineati alla tua visione nei momenti difficili ti rinforza e perché, anche tecnicamente, abbiamo esteso la nostra capacità di azione a supporto delle persone.”

Laddove lo scorso anno era possibile per l’utente visualizzare tutte le sue informazioni e procedere solo a richiedere direttamente delle prenotazioni, ora lo stesso può richiedere direttamente svariate tipologie di pratiche, scaricare la relativa documentazione, segnalare modifiche di recapiti e indirizzi, richiedere direttamente l’iscrizione al sindacato visualizzare la propria storia di iscrizioni CGIL, oltre naturalmente alla possibilità di registrarsi in autonomia al portale. Di fatto, grazie all’introduzione di queste nuove funzionalità, DigitaCGIL è diventato uno strumento attivo e proattivo, di interlocuzione con le persone e di richiesta di supporto. Si tratta di un’evoluzione che ha riguardato sia i CAAF, storici promotori del Progetto, ma anche e per la prima volta la CGIL confederale e gli altri servizi, INCA compresa,

Bilancio di Sostenibilità 2020

rendendo tutti principali attori del cambiamento introdotto dalla APP. L'ipotesi iniziale che Sintel aveva formulato a inizio 2020 e relativa alla realizzazione di due nuove APP su SINCGIL è invece mutata in corso d'anno, portandoci a contare al 31/12 **6 APP (Tools)** realizzate:

| Modulo: | Descrizione: |
|---|---|
| Sportello Online DigitaCGIL | <p>Tool integrato in DigitaCGIL che permette di gestire un'accoglienza online attraverso una chat, una chiamata vocale o una videochiamata.</p> <p>Lo strumento è utile sia per raccogliere i bisogni e instradarli all'interno dell'Organizzazione, sia per dare informazioni di primo livello agli utenti che si presentano sul canale DigitaCGIL.</p> |
| Tool di accettazione e firma documenti remoti | <p>Lo strumento permette l'invio di un documento e la relativa richiesta di accettazione e firma elettronica da parte di un utente utilizzando multi-canali di comunicazione quali: SMS, email e DigitaCGIL.</p> <p>Il processo di accettazione e firma è stato approvato dal DPO e ha validità legale come la firma tradizionale. E' un sistema molto utilizzato per richiedere l'incarico a svolgere determinate prestazioni a distanza.</p> |
| Tool di richiesta pratiche | <p>Strumento che consente agli utenti di aprire una 'richiesta di pratica' selezionando la struttura (Inca, Caaf, Uvl...) e il servizio richiesto. Per ogni pratica l'utente può:</p> <ul style="list-style-type: none">- verificare a video i documenti necessari allo svolgimento della prestazione e che dovrà fornire- allegare un fascicolo documentale così da inserire a sistema tutta la documentazione necessaria per espletare la pratica da remoto. <p>L'apertura della pratica è gestibile anche dagli operatori CGIL attraverso SinCGIL, in modo da fornire ai gestionali la richiesta e il fascicolo documentale allegato.</p> |

| | |
|--|--|
| Iscrizione online | Strumento rivolto agli utenti non ancora tesserati, che permette di raccogliere una preiscrizione alla CGIL direttamente da DigitaCGIL. Si tratta di una modalità di raccolta delle deleghe remote che favorisce il proselitismo e che consente alle persone di iscriversi alla CGIL senza necessariamente dover incontrare il proprio delegato/ funzionario di riferimento. |
| Pagamenti Online | Strumento che permette di effettuare pagamenti online per le prestazioni che vengono prese in carico dall'Organizzazione attraverso il canale remoto online. |
| Tool per lo scarico dell'estratto conto contributivo e ObisM | Strumento che consente agli operatori di scaricare in modo pratico e veloce l'E/C contributivo e l'ObisM per i pensionati. |

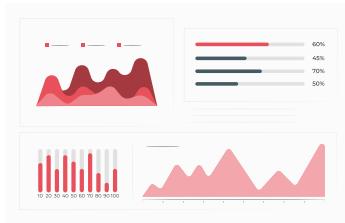
Il 2020 ha visto un ulteriore sviluppo dell'Osservatorio Accoglienza CGIL, un progetto la cui genesi ha coinvolto CGIL Lombardia ma che è stato poi concretamente promosso e implementato dal Gruppo Innovazione e Sviluppo, l'asse tecnologico Piemonte-Lombardia-Nord Est nato nel 2018.

Nell'ultimo anno, infatti, l'Osservatorio ha preso corpo grazie all'aggiunta dell'importante tassello relativo all'inserimento dei dati del patronato INCA, completando così l'insieme delle informazioni che diventano patrimonio all'interno dell'Organizzazione. Questo intervento ha favorito – tra le altre cose – anche un maggior controllo sull'avanzamento della produzione delle pratiche di tutela individuale dell'INCA durante tutto il periodo del 2020: a seguito di questa implementazione l'Osservatorio ha potuto quindi assumere il ruolo di nodo informativo cruciale e strategico durante il periodo del lockdown, dal momento che ha consentito

Bilancio di Sostenibilità 2020

un monitoraggio costante degli andamenti, delle flessioni o delle inversioni delle attività del Sindacato.

Il servizio è accessibile consultando l'indirizzo <http://osservatorio.sincgil.it>



CRUSCOTTI DECISIONALI

- **Osservare**
- **Comprendere**
- **Decidere**

CAMPAGNE MIRATE MULTICANALE

- **Estrarre gli elenchi prospect**
- **Pianificare i flussi di accoglienza**
- **Promuovere campagne mirate su tutele individuali**
- **Campagne per aumentare l'affiliazione al sindacato (marketing associativo)**

Sempre in ambito previdenziale, accanto al progetto Osservatorio CGIL Sintel mette da anni a disposizione dell'INCA il software **ConINCA**.

Nelle ultime occasioni di rendicontazione sostenibile abbiamo parlato poco di questo impegno, anche se si tratta di un progetto storico commissionato da ormai circa 15 anni da INCA Nazionale verso Sintel. Nato dalla fusione di due programmi di calcolo pensionistici, Sportello Pubblico Impiego e SinGPA, ConINCA è la **piattaforma unica di calcolo pensionistico sulla domanda di pensione e verifica della stessa**.

Nel corso della sua storia, ConINCA ha vissuto uno sviluppo abbastanza in salita. Le

difficoltà non sono state (e non sono attualmente) solo legate al percorso di costruzione e di governance progettuale. La complessità maggiore deriva dalla stessa materia: la previdenza italiana. I primi algoritmi di calcolo inclusi nel programma risalgono alla legge 153 del 1969: da qui è facilmente intuibile la complessità che può avere un algoritmo di calcolo che mette insieme circa 50 anni di leggi previdenziali.

Ad oggi sono circa 50.000 le pratiche di consulenza che vengono gestite dal ConINCA in tutto il territorio nazionale, con situazioni variegata e non uniformi. Alcuni territori hanno appreso e assimilato molto più di altri la strategia di utilizzo del programma.

ConINCA è attualmente l'unico *software* capace di calcolare gli scenari di risultato possibili in relazione alla domanda di pensionamento, portando come risultati la miglior convenienza di decorrenza o di diritto per un pensionando. Si tratta di un servizio con un sistema di calcolo talmente avanzato che né altri Patronati né addirittura l'INPS sono attualmente in grado di offrire.

Ad oggi ConINCA ha acquisito la fiducia di molti operatori; tuttavia, i risultati che genera riguardano una materia così complessa che non tutti si sentono così esperti da poter fornire un supporto per il riconoscimento o la confutazione dei termini di risultato. Per tale motivo, non sono state rare le occasioni all'interno del progetto in cui si è reso necessario un approfondimento sulle operazioni di calcolo a causa di risultati dubbi e incerti. In questi casi è stato fondamentale il lavoro svolto da INCA Nazionale nell'approfondimento sulle segnalazioni ricevute: spesso, infatti, risultava che non tutte le segnalazioni corrispondessero a errori di risultato, ma derivassero da un fraintendimento con gli operatori circa l'interpretazione dei passaggi che

portavano a un determinato risultato finale.

Da ciò si comprende come ConINCA, per la complessità che lo caratterizza, sia un *software* per operatori esperti del settore. Per questo motivo, per lo sviluppo dell'attività consulenziale, diventa necessario e strategico formare all'interno dei nostri patronati le adeguate competenze degli operatori che utilizzano il software: se ciò non accade, il lavoro svolto diventa pericoloso e foriero di errori, sia per chi eroga il servizio, sia per le segnalazioni che possono destabilizzare il programma, sia per l'apprezzamento verso i risultati del programma stesso.

OBIETTIVI 2021

- Definitiva dismissione del precedente applicativo per la gestione degli iscritti CGIL e introduzione a pieno regime di SINArGo presso tutti gli operatori CGIL, a tutti i livelli della Struttura Sindacale
- Attività di formazione orientata alle Strutture CGIL per favorire la diffusione nell'utilizzo di SINArGo
- Introduzione nuovi Tools rivolti al Sindacato Pensionati, all'interno del progetto Innovazione Sviluppo (Invalidità civile, Ricostituzione pensioni)
- Realizzazione e diffusione dello Sportello Sociale e della calcolatrice dei diritti, due nuove applicazioni all'interno dell'ambito SINCGIL
- Realizzazione dell'applicativo ConINCA web, integrato nella tecnologia SINCGIL
- Valutazione circa l'evoluzione del progetto POLIS a seguito del ripristino di

Assemblee e Direttivi in presenza

- Implementazione e avvio di una nuova e innovativa soluzione destinata all'area Paghe per una migliore gestione ed erogazione del servizio
- Rilevare, rispetto alle condizioni di spettanza dei diritti, i potenziali *prospect* (bacino potenziale) per massimizzare in maniera pro-attiva l'offerta di tutela individuale e identificare i potenziali aventi diritto ai servizi di tutela assistenziale;
- Incrociare la platea della rappresentatività sindacale sui vari settori di azione (di contrattazione e di tutela individuale) per comprendere meglio gli spazi tra persone che hanno preso contatto con il sindacato, ma che usufruiscono parzialmente della proposta.

3.1.3 Soddisfazione dei clienti

Assumere con responsabilità la propria missione richiede a Sintel di ricoprire un ruolo attivo nella vita e nelle scelte che deve compiere l'Organizzazione sindacale, fornendo costantemente il proprio contributo, quando richiesto, in modo da favorire e coordinare il **raggiungimento degli obiettivi** che la CGIL pone al centro della propria azione politica. Allo stesso tempo, non bisogna dimenticare che il rapporto tra la Società e i fruitori dei suoi servizi è di tipo commerciale e **la soddisfazione dei clienti gioca un ruolo determinante**. Ne consegue che il rapporto fra Sintel e la CGIL non si basa solo sull'erogazione di uno o più servizi, ma soprattutto sull'approccio con cui la Società opera all'interno dell'Organizzazione sindacale stessa, nonché sulla capacità di comunicare e confrontarsi proficuamente con la propria *clientela*. La soddisfazione è legata a un metodo costante e strutturato di analisi obiettivi-azioni-risultati, elemento determinante per la riuscita dei progetti e la diffusione dei prodotti e servizi. Diviene così fondamentale stabilire momenti dedicati alla raccolta di dati relativi alla soddisfazione dei clienti in merito alle soluzioni realizzate e messe in campo, poiché lo stesso feedback consente alla Società di analizzare i traguardi raggiunti e identificare le correzioni da mettere in atto, oltre a **valutare in senso più ampio l'efficacia della propria azione. Sintel ha messo in campo con crescente frequenza nel tempo una serie di azioni** legate allo slogan "no feedback – no change" che vuole indicare come il cambiamento sia possibile solo dopo aver raccolto opportunamente gli esiti sugli obiettivi dichiarati.

La raccolta di feedback relativi all'attività svolta nel 2020 si è concentrata, così come l'anno precedente, sui due ambiti di maggiore interesse, a vario titolo, in termini di monitoraggio della soddisfazione: **il servizio paghe e DigitaCGIL**.

Ogni anno l'**area paghe** realizza un'indagine di customer satisfaction, proponendo agli utilizzatori di valutare diversi aspetti relativi al servizio ricevuto, su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 4 (molto soddisfatto). Relativamente al 2020, all'indagine hanno risposto 48 persone tra responsabili di Ufficio, addetti/addette e Segretari. I risultati ottenuti per il 2020 confermano globalmente una valutazione positiva sul servizio offerto, con giudizio complessivo sul servizio di 3,40 su 4,00 e un indice di gradimento medio globale tra tutti gli items indagati di 3,42 su 4,00. Di seguito una tabella riepilogativa dei risultati registrati nell'ultimo triennio:

Risultati indagine di customer satisfaction Area Paghe

| Item | 2020 | 2019 | 2018 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Valutazione complessiva del servizio | 3,40 | 3,31 | 3,42 |
| Tempi di risposta ai quesiti posti | 3,35 | 3,24 | 3,50 |
| Efficacia delle risposte | 3,38 | 3,26 | 3,45 |
| Flessibilità rispetto alle esigenze | 3,42 | 3,35 | 3,39 |
| Competenza degli operatori | 3,50 | 3,35 | 3,68 |
| Cortesìa degli operatori | 3,73 | 3,62 | 3,74 |
| Qualità dei documenti elaborati | 3,27 | 3,33 | 3,32 |
| Tempi di elaborazione dei dati | 3,35 | 3,35 | 3,45 |
| Qualità della funzione di consulenza svolta | 3,40 | 3,44 | 3,47 |
| Efficacia degli strumenti di lavoro e delle innovazioni di processo proposti | 3,56 | 3,55 | 3,55 |
| Utilità del Bollettino "Sintel Informa" e/o informazioni su scadenze | 3,31 | 3,40 | 3,37 |
| Media | 3,42 | 3,38 | 3,46 |

Bilancio di Sostenibilità 2020

Per quanto riguarda il servizio informativo offerto in relazione a scadenze e adempimenti normativi, si tratta di un plus che le Strutture rispondenti all'indagine dimostrano di apprezzare. Nel 2020 il servizio ha subito una modifica, passando dall'invio di informative periodiche su scadenze e informazioni di carattere generale, a una richiesta più attiva di aggiornamenti da parte delle Strutture sulle novità legislative in ambito COVID-19. Tale cambiamento ha fatto riflettere sulla possibilità di far virare il servizio verso una modalità più interattiva e di coinvolgimento delle Strutture, proponendo non solo note informative periodiche ma anche incontri seminariali su argomentazioni di interesse relativamente alla gestione economica dei dipendenti/collaboratori. È quindi in programma per il 2021 un potenziamento del servizio di consulenza in tal senso, attraverso la definizione dei temi di maggiore interesse da approfondire e di un calendario di incontri e seminari per la loro trattazione.

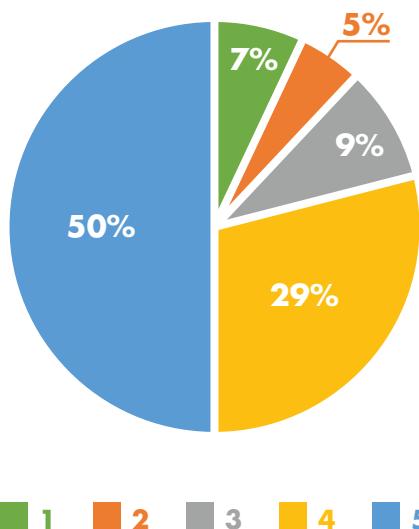
L'indagine di soddisfazione su **DigitaCGIL**, invece, ha avuto come oggetto la valutazione da parte degli utenti finali del servizio di chat, istituito in periodo COVID-19 per sopperire alla problematica della chiusura dei luoghi fisici della CGIL durante la pandemia e per soddisfare la necessità di supporto delle persone. Per Sintel rileva prevalentemente l'importanza del risultato in termini di innovazione della soluzione proposta e dei margini di miglioramento possibili dal punto di vista delle funzionalità, dal momento che gli utenti (iscritti e non iscritti) sono il principale Stakeholder di CGIL. Tuttavia, ci fa comunque piacere riportare i risultati conseguiti, che testimoniano il lavoro svolto in un momento di spinta innovativa, sia pure determinata da un evento negativo quale la pandemia.

L'indagine ha coinvolto le persone che hanno richiesto almeno una volta supporto tramite la chat DigitaCGIL, sia iscritti che non iscritti al Sindacato, con l'obiettivo di

richiedere un giudizio complessivo sul servizio e una valutazione su aspetti specifici degli operatori quali cortesia, competenza e capacità di rispondere alle richieste. Le risposte ottenute sono state 314: di seguito la valutazione complessiva sul servizio chat, per la quale è stato richiesto di esprimere un giudizio da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo):

Voto complessivo sul servizio Chat DigitaCGIL

(da 1=molto negativo a 5=molto positivo)



Come si evince dai dati, la valutazione globale espressa dai cittadini riguardo la chat è certamente molto positiva. Ciò rappresenta un'importante conferma circa la

validità dell'idea e la possibilità di estendere la funzionalità anche nel futuro.

OBIETTIVI 2021

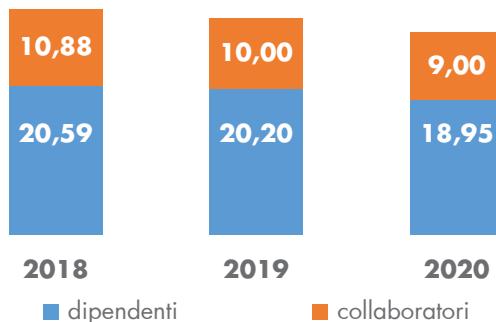
- Orientamento del servizio di invio informative e scadenze paghe ai Clienti verso un'idea di maggiore coinvolgimento delle Strutture, definendo insieme i temi chiave da approfondire e un calendario di incontri e seminari per la loro trattazione
- Predisposizione di una Customer Satisfaction sulle soluzioni Next e Zimbra, al fine di valutare margini di miglioramento e sviluppo ulteriore

3.2 Risorse Umane

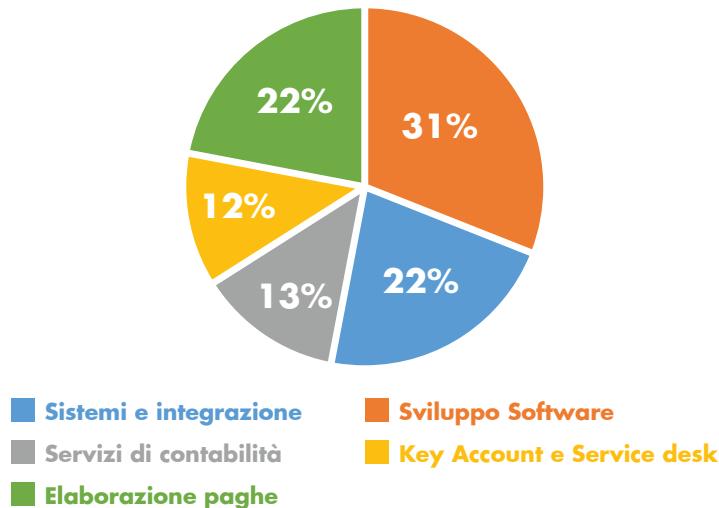
Sintel è consapevole che le risorse umane **rappresentano un fattore decisivo** per l'intera struttura organizzativa, ne riconosce la centralità e l'importanza e promuove con esse relazioni basate sulla fiducia ed il sostegno reciproci. La natura stessa della Società e il relativo approccio organizzativo sono ispirati e coerenti con gli obiettivi e le finalità sociali perseguiti dalla CGIL. Al 31/12/2020 sono 34 in totale le persone che lavorano in Sintel, di cui 23 dipendenti tutti a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda le aree di attività, di seguito si fornisce un dettaglio grafico sull'andamento negli anni delle persone impiegate secondo il metodo del tempo pieno equivalente (media dei dipendenti occupati nel corso dell'anno considerando la compensazione tra % di lavoro: due part-time al 50%, ad esempio, vengono considerati come un tempo pieno) e una specifica circa la collocazione delle risorse umane per ciascuna area di attività:

**Andamento R.U. impiegate per tipologia contrattuale
(dati ultimo triennio)**



Risorse umane nelle aree di attività ANNO 2020



3.2.1 Parità e diversità di trattamento

Il tema della parità di trattamento rappresenta un aspetto valoriale strettamente connesso alla natura sociale e al contesto di riferimento in cui opera Sintel. La Società contrasta qualsiasi tentativo di distinguere le proprie risorse umane in funzione del genere, della nazionalità, dell'orientamento politico o religioso; al contempo rifiuta qualsiasi pratica discriminatoria, considerando la diversità ed eterogeneità di conoscenze, esperienze e background personali come un fattore di arricchimento delle competenze (tecniche, organizzative, relazionali) aziendali. Allo stesso modo, a tutti i dipendenti e collaboratori che lavorano per Sintel, sono garantite politiche

contrattuali e retributive basate su principi di equità ed uniformità.

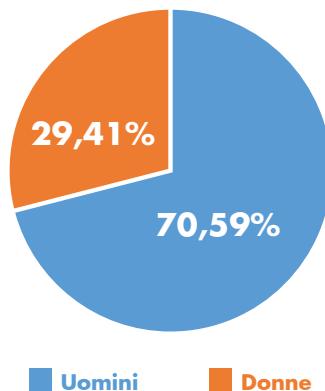
L'incidenza delle donne sull'organico è significativa nell'area amministrativo contabile ma contenuta in quella informatica, poiché risente della forte polarizzazione di genere riscontrabile nel mercato del lavoro dei rispettivi settori.

Nella consapevolezza che in fase di selezione vi sono elementi di contesto esterno non governabili dalla Società, Sintel agisce nella prospettiva di promuovere azioni positive in tema di parità di genere e garantisce - all'atto dell'assunzione di nuove persone - lo stesso livello di inquadramento, di trattamento economico e di opportunità di carriera a parità di mansioni svolte.

Per quanto attiene l'armonizzazione dei tempi di vita e lavoro, Sintel ha adottato particolari modalità sperimentali quali: la non richiesta del certificato medico per il primo giorno di malattia, una maggiore flessibilità oraria per le fasce di entrata e uscita, l'integrazione al 100% della retribuzione per il primo mese di congedo parentale, la consulenza legale gratuita e la relativa assistenza a tariffa agevolata, in tema di diritto di famiglia.

Già a fine 2019 Azienda e RSU avevano condiviso l'avvio di un percorso per l'applicazione del lavoro agile tra i dipendenti. Anche a seguito dell'emergenza

Composizione per Genere di dipendenti e collaboratori anno 2020



sanitaria che ha coinvolto il Paese, Azienda e Rappresentanti dei lavoratori (RLS e RSU) nel corso del 2020 l'utilizzo del lavoro agile è stato ulteriormente esteso.

3.2.2 Salute e sicurezza sul lavoro

La Società pone la massima attenzione alla tutela dell'integrità, della salute e del benessere dei propri dipendenti e collaboratori. L'impegno è innanzitutto di piena aderenza alla legge, con il rispetto di prescrizioni e obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza e protezione della salute. In particolare, il personale viene sottoposto al Piano di Sorveglianza Sanitaria con il Medico competente nei tempi e nei modi previsti, mentre periodicamente è svolta la Riunione dei soggetti coinvolti nella gestione del Piano di Sorveglianza (RSPP, Medico competente, Azienda, RLS) nel quale si valutano le azioni di miglioramento da porre in atto finalizzate ad una attenta politica di valutazione dei rischi.

La gestione della sicurezza è diventata ancora più centrale con l'inizio della pandemia. Fin dalle prime settimane dell'emergenza sanitaria la società si è mossa in una duplice direzione: rendere possibile il ricorso ampio (e per alcuni periodi totale) allo smart working e la definizione e attuazione di un protocollo aziendale condiviso per il contenimento dell'epidemia nell'ambiente di lavoro.

Il protocollo è stato costantemente aggiornato e tutte le attività in sede sono state regolamentate e modificate in modo da garantire la massima sicurezza possibile ai lavoratori.

Per quanto riguarda invece lo smart working, l'utilizzo del lavoro agile è stato ulteriormente esteso rispetto all'anno precedente e all'Accordo sindacale sottoscritto

in Azienda, diventando a tutti gli effetti uno strumento di “protezione” sanitaria verso i lavoratori. Inoltre il lavoro agile e la sua estensione hanno consentito alle lavoratrici e ai lavoratori con figli minori di gestire le situazioni familiari più complesse e delicate, alla luce delle nuove necessità di presidio familiare dettate dalle chiusure delle strutture scolastiche durante il lockdown.

Anche alla luce dei buoni risultati raggiunti nella fase sperimentale ancora in corso, è verosimile che al termine dell’emergenza sanitaria verrà effettuata una valutazione complessiva sull’utilizzo di questo strumento così da verificare la percorribilità anche di nuovi modelli di organizzazione aziendale.

OBIETTIVI 2021

- Modifica e riorganizzazione degli spazi e delle postazioni di Lavoro, al fine di garantire la massima sicurezza per i lavoratori nell’ottica di un graduale ritorno alla presenza in Ufficio;
- Effettuare una valutazione complessiva – anche con RLS, RSPP e Medico Competente – sull’esperienza positiva nell’utilizzo dello smart working, sui benefici e sulle azioni da adottare per garantire anche in tale situazione le migliori condizioni di salute e sicurezza per i lavoratori, ragionando sulla possibilità di adottare lo strumento all’interno di nuovi modelli organizzativi.
- Porre le basi per un percorso di ottenimento di una certificazione sul tema della sicurezza e della sostenibilità sul lavoro (SA8000 o ISO 45001).

3.2.3 Formazione e aggiornamento

Per Sintel la formazione rappresenta un fattore strategico del cambiamento e dell'innovazione aziendale: nessun processo di innovazione può infatti realizzarsi senza il pieno coinvolgimento di tutte le risorse umane e le persone sono al centro di progetti aziendali attraverso la valorizzazione di esperienze e apporti soggettivi.

Per questa ragione la Società cura il rapporto con le proprie risorse umane, in particolare nell'individuazione di intrecci e punti di equilibrio tra obiettivi aziendali e aspettative individuali.

La formazione è quindi una leva strategica della gestione aziendale in quanto:

- sostiene lo sviluppo professionale, umano e collaborativo delle persone;
- garantisce ampliamento e aggiornamento continuo delle competenze e dell'azione aziendale;
- costituisce il miglior "paio di scarpe" per un percorso verso traguardi collettivi e propositi individuali.

Per Sintel è fondamentale offrire ai propri dipendenti e collaboratori il miglior supporto formativo, tenendo presenti le necessità di progetto e le inclinazioni individuali, dal momento che:

- è interessata alla crescita delle persone e delle competenze sempre più congruentemente con gli obiettivi aziendali di miglioramento di efficacia e qualità dei servizi prodotti;
 - si occupa di rispondere a una domanda interna di valorizzazione del potenziale
- 

che ciascuna persona possiede;

- la formazione contribuisce a creare coesione organizzativa e coinvolgimento delle persone rispetto agli obiettivi aziendali;
- rappresenta una assunzione di responsabilità nei confronti delle persone rispetto al loro futuro professionale.

I contenuti della formazione si sviluppano su quattro direttrici di intervento:

- 1) dimensione tecnico-professionale, il cui scopo è la riduzione del gap tra capacità possedute e competenze richieste;
- 2) dimensione comunicativo-relazionale, finalizzato a dotare le persone di strumenti interpretativi e di condivisione del contesto valoriale e organizzativo in cui la Società si inserisce (un "evoluto orientamento al *cliente*");
- 3) dimensione organizzativa, con l'obiettivo di consentire l'acquisizione di modalità e tecniche di lavoro che valorizzino il lavoro in gruppo, passando da una logica articolata per processi di lavoro ad una concezione di "squadra";
- 4) apprendere dall'esperienza, individuando e valorizzando la componente formativa già insita nei processi di lavoro attraverso il training-on-the-job.

Riconoscendo la centralità del tema, in Sintel ci si riferisce a questo approccio anche con il termine "formazione come trasferimento di conoscenza", ovvero mentoring, azione centrale del programma formativo proposto dall'Azienda.

In questo senso, l'obiettivo di "fare emergere l'iceberg" presuppone non solo una

Bilancio di Sostenibilità 2020

presa di coscienza da parte del personale del valore della formazione implicita, ma anzitutto una comprensione da parte della direzione di quanto essa sia strategica ed imprescindibile.

Anche nel 2020, nonostante la pandemia, sono proseguite le attività formative all'interno dei nostri staff, secondo un piano strutturato iniziato nell'anno precedente. Considerando tutti i collaboratori che a vario titolo lavorano in Sintel, nel 2020 sono state destinate alla formazione **356 ore (circa 45 gg/u)**.

Totale ore di formazione erogate per anno ai dipendenti/collaboratori

| Destinatari della formazione | 2020 | 2019 | 2018 | TOTALE |
|------------------------------|------|-------|-------|--------|
| TOTALE | 396 | 1.600 | 1.167 | 3.163 |

Può sembrare un dato in flessione, ma non lo è. Difatti nel 2020 la formazione ha assunto un carattere di direzione di obiettivi molto più forte, poiché ci si è concentrati in un ambito emergenziale. In particolare si è completato l'iter formativo **SCRUM** per tutti i gruppi di lavoro certificando anche tutti i membri del gruppo SINGIL e ConINCA all'utilizzo del metodo di lavoro Agile. Ciò è stato anche propedeutico ad affrontare meglio il lavoro a distanza con metodologia operativa di attività.

Per quanto riguarda il gruppo tecnico, particolare rilevanza è stata data alla formazione in ambito sicurezza e sul rinnovo delle competenze, temi raccolti nell'analisi di fabbisogno formativo con il gruppo tecnico di primo livello.

In particolare, sono stati erogati corsi sui seguenti argomenti:

- *“Introduzione ai Container e a Docker”*: Corso base sui container (tecnologia Docker), rivolto a Sistemisti e Sviluppatori Senior. L’obiettivo è stato l’approfondimento della tecnologia dei container, sempre più diffusa nell’ambito dei provider che erogano servizi/applicazioni *software* e che può essere implementata da Sintel per ottimizzare i processi di produzione e rilascio dei servizi *software*, ridurre il rischio di errori, aumentare l’isolamento delle applicazioni, la sicurezza e la scalabilità dei servizi.
- *“Architetture software a micro servizi”*: Il corso, rivolto agli architetti *software*, ha avuto lo scopo di acquisire competenze sulla progettazione e sviluppo di *software* basato su Microservizi. Questo approccio, evoluzione delle architetture “Service-Oriented” (SOA), unito alle tecnologie di containerizzazione, consente di aumentare scalabilità e sicurezza delle applicazioni, oltre che migliorare la produttività, ottimizzando le varie fasi di test, rilascio/distribuzione, manutenzione, integrazione, riuso dei servizi.
- *Formazione e certificazione su firewall Watchguard.*

Inoltre, verso fine 2020, il gruppo tecnico ha conseguito la certificazione tecnica sulle competenze Zimbra, prerequisite fondamentale per l’elezione di Sintel a Partner certificato Zimbra.

Sull’area paghe, l’assunzione di una nuova apprendista per lo svolgimento dell’attività, non ha subito grandi impedimenti formativi poiché si è riusciti, con tutte le disposizioni

Bilancio di Sostenibilità 2020

di norma o a distanza, ad affiancare costantemente l'apprendista ai nostri responsabili e consulenti fino a portare già nei primi mesi del 2021 ad operare sulle prime attività autonomamente. La continuità formativa, sia nell'erogazione che nella fruizione, in periodo di Covid ha rappresentato un modo anche reattivo di sfidare il tema, anche se con qualche limitazione, senza alcuna sfiducia.

Nel primo lockdown ci siamo da subito attivati verso l'organizzazione CGIL per iniziare una formazione online sugli strumenti SINCGIL. Lo scopo non è stato solo formativo, ma anche tenere saldo il legame tra organizzazione e tecnologia e colmare con ingaggio e partecipazione, anche se a distanza, quel tempo di disorientamento proprio del periodo di lockdown.

L'azione è stata sia formativa, sia rassicurativa rispetto alla possibilità di poter fare in ogni caso, e i segnali di partecipazione hanno restituito riscontro immediato anche in relazione a quest'ultimo punto.

Così è avvenuto anche per noi di Sintel, nel piano formativo già da tempo programmato che ha visto la sua erogazione in modalità a distanza. I risultati sono stati ottimali, anche se con qualche difficoltà maggiore nelle esercitazioni.

La modalità FAD si è talmente consolidata nel 2020 che Sintel ha dato vita a Doceo (<https://doceo.sintel.net>) una piattaforma per l'erogazione della formazione Online. Doceo deriva dall'implementazione di una piattaforma open-source, nota e conosciuta di nome Moodle.

Il progetto ha riunito all'interno della piattaforma le varie strutture nei differenti ambiti organizzativi, convogliando l'intera offerta formativa in un unico ambiente: Privacy,

Sindacale, Informatica, Tutele individuali, Sicurezza sul lavoro.

DOCEO: IL PROGETTO DI COORDINAMENTO FORMATIVO PER LA CGIL LOMBARDIA

Doceo è la piattaforma messa a disposizione da Sintel per CGIL Lombardia a partire dai primi mesi 2020, periodo in cui la pandemia e le relative restrizioni alla mobilità e alla presenza negli uffici hanno determinato la necessità di una soluzione che potesse comunque consentire il regolare svolgimento delle attività formative.

Tuttavia, Doceo non è soltanto una FAD. Nonostante la sua nascita sia di fatto coincisa con un'esigenza dettata dalle imposizioni del distanziamento sociale, in realtà essa rappresenta una naturale evoluzione della formazione e di un'idea da tempo presente in CGIL Lombardia circa il bisogno di coordinamento tra tutte le istanze formative presenti e di raccolta su un unico portale dei vari, differenti materiali didattici esistenti.

La differenziazione formativa che caratterizza la CGIL Lombardia, sia in termini di offerta che di gestione, si è infatti spesso tradotta negli anni in una frammentazione del settore, tanto da determinare una impossibilità da parte dei responsabili della formazione delle varie strutture CGIL di ricostruire i percorsi formativi erogati o di risalire a esperienze didattiche già fatte all'interno del Sistema. La caratteristica della formazione per una struttura sindacale, invece, dovrebbe essere l'organicità, così da mettere a disposizione dell'Organizzazione in modo semplice e chiaro tutto ciò che negli anni è stato prodotto.

Doceo, quindi, si propone come piattaforma di raccordo e coordinamento tra i responsabili formativi della CGIL, sia in ambito confederale che dei servizi, in cui è possibile non solo costruire/seguire progetti didattici organizzati sulla base delle varie esigenze (formazione sincrona/asincrona, material didattico, test di valutazione, percorsi auto-sbloccanti al verificarsi di condizioni di frequenza o di step determinati), ma anche creare percorsi orientati al ruolo o alla carriera della risorsa sindacale, fino alla costruzione del libretto formativo del partecipante.

Al 31/12/2020 Doceo ha registrato l'accesso di 1834 studenti, che hanno potuto seguire corsi formativi nei 5 ambiti disciplinari: PRIVACY, SINDACALE, INFORMATICA, TUTELE INDIVIDUALI e SICUREZZA SUL LAVORO. Obiettivo del 2021 sarà valutare le possibili strade evolutive del progetto, anche in relazione al rientro in presenza e alla ripresa delle attività d'aula.

3.3 I fornitori

Sintel è impegnata nell'instaurare con i propri fornitori relazioni fondate su correttezza, trasparenza e chiarezza, sia in termini contrattuali, sia nelle relazioni umane e professionali. La qualità del rapporto che Sintel intrattiene con i propri fornitori rappresenta un fattore decisivo per la realizzazione dei servizi e dei prodotti offerti ai propri clienti.

Inoltre, per la particolare natura societaria di Sintel, l'attenzione al rispetto delle norme di legge, così come quello della tutela delle libertà e dei diritti sindacali applicati a dipendenti e collaboratori, costituisce un elemento significativo che influisce sulla scelta dei fornitori. Si tratta di una coerenza che, proprio in quanto caratteristica dell'agire stesso delle Organizzazioni socie, non può che rappresentare un punto importante nel processo di selezione.

Per questo motivo, la politica di selezione dei fornitori è orientata in una duplice direzione:

- la valutazione costi/benefici: la Società annualmente procede alla valutazione dei propri fornitori secondo le regole previste dal proprio Sistema di Gestione della Qualità (certificato ISO-9001), in particolare analizzando fattori specifici come qualità, rispetto dei tempi, reattività verso i problemi, affidabilità, prezzi, numero di non conformità rilevate e di reclami.
- gli aspetti legati ai temi etico-valoriali: coerentemente con gli obiettivi di tutto il percorso di Responsabilità Sociale d'Impresa intrapreso, Sintel tiene conto – nella scelta e valutazione della controparte – anche di criteri di tipo sociale. L'attività di

screening dei fornitori si concentra sulle controparti considerate rilevanti (fatturato annuo superiore a 4000 €), per queste viene preliminarmente valutata l'esistenza di un Codice Etico formalizzato e coerente con i valori propri di Sintel.

In caso contrario, la Direzione aziendale si adopera per richiedere l'adesione al proprio Codice Etico, inserendo nell'apposito contratto una clausola informativa che porta a conoscenza la controparte dell'adozione del documento da parte di Sintel. Si tenga infine presente che un decimo dei fornitori di Sintel rientra tra gli attori del Sistema CGIL, con i quali si condividono gli stessi valori e principi etici.

Nel corso del 2020 si è sostanzialmente concluso il censimento dei fornitori attraverso il monitoraggio di due indicatori: il primo di tipo "formale", verificando cioè l'esistenza di un Progetto di RSI (o analoghi); il secondo utilizzando un significativo canale interno costituito dallo stato delle relazioni industriali esistente (va ricordato che la compagine societaria di Sintel è composta esclusivamente da Strutture sindacali che da questo punto di vista rappresentano un "termometro" decisamente efficace).

L'obiettivo per il futuro è costituito pertanto dal mantenimento di un adeguato livello di monitoraggio del sistema implementato e della sua corretta gestione.

OBIETTIVI 2021

- Effettuare un costante Lavoro di aggiornamento e controllo sui fornitori, confrontando proposte commerciali allo scopo di ottenere sempre il miglior rapporto tra economicità e qualità per le Strutture CGIL
- Mantenere inalterato il sistema di selezione dei fornitori, continuando a proporre loro - laddove possibile e in relazione alla significatività del rapporto instaurato -

l'adesione al Codice Etico della Società e/o verificando la coerenza dei principi etici dei fornitori con quelli aziendali.

3.4 Ambiente

Nel 2020 Sintel ha iniziato a veicolare il tema del rispetto per l'ambiente all'interno dei *software* prodotti, al fine di rendere più "visibili" e monitorabili i risvolti positivi generati dai programmi informatici. Si tratta di ipotesi che andranno di certo approfondite in stretto rapporto con gli altri soggetti del contesto di riferimento, "naturale" destinatario dei prodotti della Società nel prossimo futuro, ma al momento il progetto è stato avviato. Tuttavia, a causa del mutamento nell'ordine delle priorità e dei cambiamenti imposti dalla pandemia, non è stato possibile creare uno strumento di rendicontazione adeguato, che consenta di monitorare gli indici di minore impatto ambientale e riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.). L'attività di rendicontazione viene pertanto rimandata al 2021.

OBIETTIVI 2021

- Implementare ulteriormente strumenti interni che facilitino la digitalizzazione a scapito del consumo di carta, soprattutto sulle aree operative che attualmente ne fanno ancora uso per la natura dell'attività svolta
- Verificare con gli Stakeholder l'interesse verso un progetto di monitoraggio e rendicontazione dei principali indici in termini di minore impatto sull'ambiente e di riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.)

3.4.1 Energia

L'attenta e consapevole gestione delle risorse energetiche e la continua ricerca di soluzioni che permettano una riduzione dei consumi sono stati nel corso degli ultimi anni per Sintel un tema centrale analizzato in una duplice prospettiva: da un lato **le politiche di contenimento e ottimizzazione dei costi di produzione** che incidono direttamente sulla performance aziendale; dall'altro un approccio di natura etico-valoriale rivolto ad uno **"sviluppo sostenibile"**. La corretta gestione del tema ha ovviamente richiesto una particolare attenzione al rapporto costi/benefici delle diverse soluzioni possibili.

Per Sintel le valutazioni relative a questi aspetti si sono inserite in una visione ampia che ha riguardato diversi fattori quali la sicurezza (fisica e logica) legata alle scelte di collocazione di apparecchiature ad alto assorbimento energetico e su cui risiedono dati particolarmente sensibili e, non ultimo, le ricadute economiche per la Società e i suoi Clienti.

Nel 2020 è proseguito il percorso di **ottimizzazione energetica** attraverso l'utilizzo della tecnologia di virtualizzazione dei server, con minor spreco di energia e, di conseguenza, minor inquinamento ambientale.

L'aspetto ecologico dell'operazione è estremamente rilevante. Virtualizzare i server infatti:

- riduce l'impatto sull'ecosistema
- contribuisce a ridurre l'utilizzo di corrente elettrica;

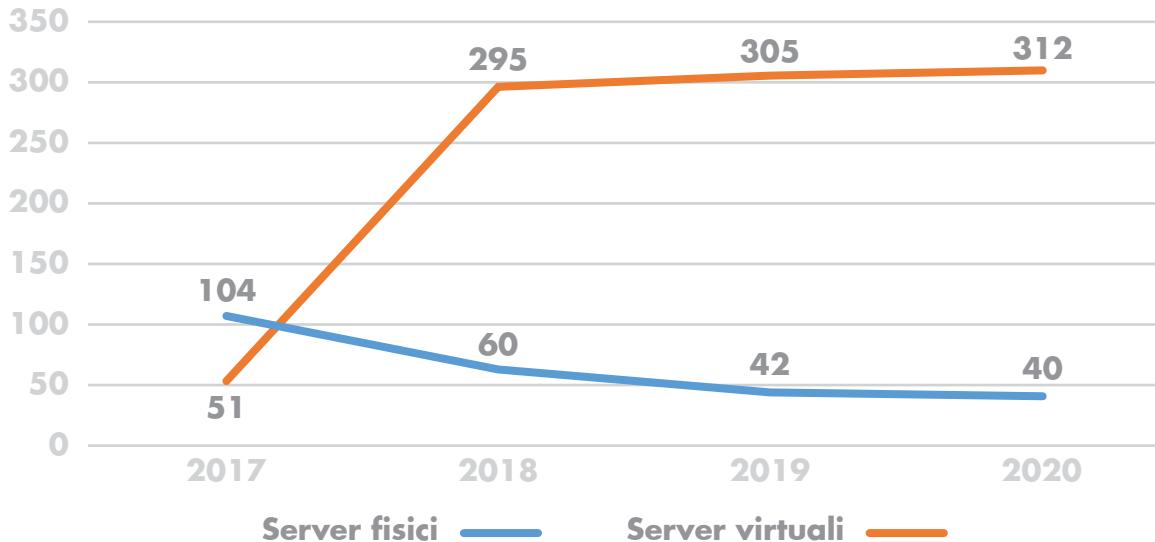
Bilancio di Sostenibilità 2020

- riduce drasticamente l'emissione di CO2
- elimina materiali da smaltire (plastica e metallo, i componenti dei computer)
- riduce i costi di riciclaggio e smaltimento di rifiuti speciali.

Di seguito un grafico che sintetizza l'impegno di virtualizzazione dall'inizio dell'attività (2017-2020):

Andamento processo di virtualizzazione server Sintel

2017 - 2020



Al 31/12/2020 si registrano 312 *server* virtuali, contro i 51 dai quali si è partiti nel 2017, a inizio attività. I *server* fisici sono invece passati in 3 anni da 104 a 40, con una sensibile riduzione dell'*hardware* utilizzato e dei costi relativi.

A fronte dell'attività svolta rispetto a questo tema, è certamente possibile per Sintel avviare una riflessione sulle possibilità offerte in termini di risparmio (energetico e non) – nonché di sicurezza – dallo spostamento dei *server* attualmente ancora presenti presso le sedi CGIL all'interno della Struttura ITC TIM di Rozzano. Si tratta certamente di un tema complesso, sul quale però varrà la pena sensibilizzare le Strutture e impegnarsi, al fine di allineare il più possibile i diversi territori e garantire loro servizi sempre più adeguati e performanti.

Per quanto riguarda invece la situazione energetica di Sintel, negli ultimi anni, a seguito del trasferimento presso la nuova sede di Via Palmanova, è stato notato come gli uffici e le sale riunioni a ridosso della zona sud-est, nonostante i criteri adottati durante la ristrutturazione, d'estate vengano comunque rinfrescate con minore efficacia rispetto al resto della struttura, risentendo di un'esposizione maggiore e più diretta ai raggi solari durante la giornata. Per questo motivo, è obiettivo per il 2021 ragionare sulle possibilità di risparmio energetico per queste zone della sede, al fine di migliorare le performance di climatizzazione in periodo estivo.

OBIETTIVI 2021

- Valutare la situazione delle sedi presso le quali attualmente risiedono ancora dei *server* e una possibile loro ricollocazione all'interno della Struttura ITC TIM di Rozzano

Bilancio di Sostenibilità **2020**



- Valutare uno studio di fattibilità su possibili integrazioni dei CED di Padova, dove risiede l'infrastruttura sia di Lombardia-Piemonte, sia del Veneto
- Valutare una soluzione che consenta di migliorare le performance di climatizzazione della sede Sintel nelle zone maggiormente esposte ai raggi solari.

INDICE DEGLI OBIETTIVI DICHARATI PER IL 2020

La tabella di seguito riportata racchiude un'analisi degli obiettivi dichiarati da Sintel nella precedente versione del Bilancio di Sostenibilità: vengono forniti lo status di completamento al 31 dicembre 2020 e il relativo riferimento all'interno del testo per eventuali ulteriori informazioni. Sono inoltre riepilogati gli obiettivi dichiarati nel bilancio 2019 e non ancora raggiunti nel periodo di rendicontazione precedente.

| Ambito | Obiettivi dichiarati | Anno BdS | Riferimento nel testo | Status |
|--|---|----------|-----------------------|---|
| Certificazioni | Realizzare un primo test di intrusione su software, servizi e sistemi. | 2019 | Par. 1.5.3 |  * |
| Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni | Progettare e condividere con gli interessati un processo di gestione della sicurezza dell'informazione per le sedi territoriali CGIL che integri le esigenze specifiche legate al GDPR implementando i principali punti della ISO 27001, anche attraverso strumenti dedicati e supporto/formazione che agevolino e semplifichino questa gestione. In particolare, il progetto prevedrà: | 2018 | Par. 3.1.1 |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> La progettazione di un gestionale specifico sulla sicurezza per le CDLT: | 2018 | Par. 3.1.1 |  |
| | Si tratta di un modulo da sviluppare nel SINCGIL per la gestione degli ambiti di trattamento alla luce del nuovo GDPR e del conseguente aggiornamento della normativa italiana; | | | |

Bilancio di Sostenibilità 2020

| | | | | |
|--|--|------|------------|---|
| Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni | <ul style="list-style-type: none">Definizione di un protocollo di gestione della sicurezza all'interno delle CDLT. L'insieme delle linee guida non sono intese come strumento informatico, bensì come metodo organizzativo implementabile. I controlli sono definiti come "Sintel Security Compliance", standard che racchiude i fondamentali delle regole GDPR e ISO 27001. | 2018 | Par. 3.1.1 |  |
| Soluzioni ICT e innovazione | Analizzare con l'Organizzazione il set di indicatori utili nella loro rappresentazione, al fine di realizzare la totalità dei cruscotti di analisi all'interno dell'Osservatorio CGIL entro il 2020 | 2018 | Par. 3.1.2 |  |
| Ambiente | Verificare con gli Stakeholder l'interesse su un progetto di monitoraggio dei principali indici in termini di minore impatto sull'ambiente e di riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.). | 2018 | Par. 3.4 |  |

*** obiettivo già convertito nel 2019 in formazione per l'internalizzazione del know how e la realizzazione dell'attività in autonomia.**

RISORSE UMANE - TABELLE ANALITICHE *

* I dati riportati nelle tabelle sono calcolati all'unità di personale (non a tempo pieno rapportato ad unità)

Tab. 1: Personale per tipologia di contratto al 31 dicembre

| Tipologia contratto | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | U | D | T | U | D | T | U | D | T |
| Indeterminato full time | 12 | 2 | 14 | 12 | 3 | 15 | 13 | 3 | 16 |
| Indeterminato part time | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 8 | 2 | 4 | 6 |
| Tempo determinato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Totale dipendenti | 16 | 7 | 23 | 16 | 7 | 23 | 16 | 7 | 23 |
| Collaboratori | 8 | 3 | 11 | 9 | 3 | 12 | 9 | 3 | 12 |
| Totale complessivo | 24 | 10 | 34 | 25 | 10 | 35 | 25 | 10 | 35 |

Tab. 2 Totale Dipendenti per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

| Inquadramento | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | U | D | T | U | D | T | U | D | T |
| Dirigenti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quadri | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Impiegati | 14 | 7 | 21 | 14 | 7 | 21 | 14 | 7 | 21 |
| Totale | 16 | 7 | 23 | 16 | 7 | 23 | 16 | 7 | 23 |

Bilancio di Sostenibilità 2020

Tab. 3 Totale Personale per area di attività al 31 dicembre

| Inquadramento | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | U | D | T | U | D | T | U | D | T |
| Staff Direzione | 3 | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Sviluppo SW | 9 | 0 | 9 | 11 | 0 | 11 | 11 | 0 | 11 |
| Sistemi e Integrazione | 6 | 1 | 7 | 6 | 1 | 7 | 6 | 1 | 7 |
| Key account e Service desk* | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 |
| Servizi di contabilità | 0 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 |
| Elaborazione paghe | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 7 |
| Totale | 24 | 10 | 34 | 25 | 10 | 35 | 25 | 10 | 35 |

Tab. 4 Turnover Dipendenti al 31 dicembre

| Inquadramento | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|-------------------|---------|--------|----------|---------|--------|----------|---------|--------|-----------|
| | entrati | usciti | saldo | entrati | usciti | saldo | entrati | usciti | saldo |
| Uomini | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | -1 |
| Donne | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale dipendenti | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | -1 |

Tab. 5 Totale infortuni sul lavoro o malattie professionali al 31 dicembre

| Evento | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------------------|----------|----------|----------|
| Infortuni | 0 | 0 | 0 |
| Infortuni in itinere | 0 | 0 | 1 |
| Malattie professionali | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 0 | 0 | 1 |

Tab. 6 Ore di formazione erogate al Personale in media al 31 dicembre

| Risorsa | 2020 | 2019 | 2018 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Uomini | 13,2 | 31,9 | 30,1 |
| Donne | 0 | 17,6 | 47,9 |
| Media | 13,2 | 24,7 | 39,0 |

Tab. 7 Ore di formazione erogate al Personale per modalità di apprendimento al 31 dicembre

| Tipologia | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|----------------------|----------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|
| | donne | uomini | TOT | donne | uomini | TOT | donne | uomini | TOT |
| Aula | 0 | 356 | 356 | 264 | 1336 | 1600 | 246 | 716 | 962 |
| Training on the job* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 137 | 36 | 173 |
| Totale | 0 | 356 | 356 | 264 | 1336 | 1600 | 383 | 752 | 1135 |

* nel corso del 2019 è stata adottata esclusivamente la modalità d'aula data la natura delle argomentazioni oggetto della formazione.

Bilancio di Sostenibilità 2020

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

| Tipologia | 2020 | 2019 | 2018 |
|----------------------|--------|----------|-------|
| Consumi totali (kWh) | 30274 | 35126 | 35983 |
| % fonti rinnovabili* | 18,16% | 11,07%** | 8,25% |

* ricavata dal mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venuta dal fornitore che si riferisce all'anno precedente. Es. Il dato percentuale 2018 (8,25%) si riferisce all'anno 2017

** dato rilevato a consuntivo

INDICE DEI RIFERIMENTI RICHIESTI DAL GRI STANDARD

| Profili organizzativi | | Riferimento nel testo |
|-----------------------|---|--------------------------------|
| 102.1 | Nome dell'organizzazione | Par. 1.1 |
| 102.2 | Attività, marchio, prodotti e servizi | Par. 1.1 |
| 102.3 | Sede del quartiere generale | Par. 1.1 |
| 102.4 | Sede operativa | Par. 1.1 |
| 102.5 | Proprietà e forma giuridica | Par. 1.5 |
| 102.6 | Mercati serviti | Par. 1.1 |
| 102.7 | Scala dell'organizzazione | Par. 1.5 |
| 102.8 | Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori | Par. 3.2 |
| 102.9 | Catena di fornitura | Par. 1.1 |
| 102.10 | Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella catena di fornitura | Par. 1.1 |
| 102.11 | Principi precauzionali o approcci | Lettera del Presidente |
| 102.12 | Iniziativa esterne | Nessuna iniziativa esterna |
| 102.13 | Appartenenza alle associazioni | Nessuna appartenenza alle ass. |

Bilancio di Sostenibilità 2020

| Strategia | | |
|------------------------------|---|--------------------------------|
| 102.14 | Lettera del Presidente | Lettera del Presidente |
| Etica e Integrità | | |
| 102.16 | Valori, principi, standard e norme di comportamento | Nessuna iniziativa esterna |
| Governance trasparente | | |
| 102.18 | Struttura del Governo | Nessuna appartenenza ad ass. |
| Stakeholder Engagement | | |
| 102.40 | Lista dei gruppi di Stakeholder | Par. 1.6 |
| 102.41 | Percentuale di lavoratori con contratto collettivo | 100% dei lavoratori dipendenti |
| 102.42 | Identificazione e selezione degli Stakeholder | Par. 1.6 |
| 102.43 | Approccio alla partecipazione degli Stakeholder | Par. 1.6.1 |
| 102.44 | Argomenti chiave e preoccupazioni sollevate | Par. 1.6.1 |
| Cura dell'immagine aziendale | | |
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | Par. 1.4 |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |

Performance economica

201.1 Valore economico diretto generato e distribuito

201.2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute ai cambiamenti climatici

201.3 Obblighi del piano previdenziale definiti e altri piani pensionistici

201.4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo

Par. 2

Soddisfazione dei clienti

103.1 Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite

103.2 L'approccio gestionale e le sue componenti

103.3 Valutazione dell'approccio gestionale

Par. 3.1.3

Par. 3.1.3

Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

103.1 Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite

103.2 L'approccio gestionale e le sue componenti

103.3 Valutazione dell'approccio gestionale

Par. 3.1.1

Bilancio di Sostenibilità 2020

Soluzioni ITC e innovazione

| | | |
|--------------|---|------------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.1.2 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |

Gestione dei dipendenti

| | | |
|--------------|--|-----------------------------------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.2 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 401.1 | Nuovi dipendenti assunti e turnover dei dipendenti | Da Tab.1 a Tab.4 |
| 401.2 | Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti a dipendenti temporanei o part-time | Nessuna differenza di trattamento |
| 401.3 | Congedo parentale | Par. 3.2.2 |

Diversità e parità di trattamento

| | | |
|--------------|---|-----------------------------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.2.2 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 405.1 | Diversità degli organismi di governo e dei dipendenti | Da Tab.1 a Tab.4 + Par. 1.5 |

Salute e sicurezza sul lavoro

| | | |
|--------------|---|---|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.2.2 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 403.1 | Rappresentazione dei lavoratori in comitati formali management-lavoratori per la salute e la sicurezza | |
| 403.2 | Tipi di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di vittime correlate al lavoro | Nel periodo trattato non si sono verificati infortuni, nè sono state diagnosticate malattie professionali |

Formazione e aggiornamento dei dipendenti

| | | |
|--------------|--|-----------------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.2.3 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 404.1 | Media ore di formazione per anno per dipendente | Tab. 6 e Tab. 7 |
| 404.2 | Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione | Par. 3.2.3 |

Bilancio di Sostenibilità 2020

Screening dei fornitori

| | | |
|--------------|---|----------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.3 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 414.1 | Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione utilizzando criteri sociali | |

Libertà di associazione e contrattazione collettiva nella catena di fornitura

| | | |
|--------------|--|--------------------------------------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.3 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 407.1 | Operazioni e fornitori in cui il rischio di libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio | Nessuna operazione a rischio elevato |

Energia

| | | |
|--------------|---|------------|
| 103.1 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite | |
| 103.2 | L'approccio gestionale e le sue componenti | Par. 3.4.1 |
| 103.3 | Valutazione dell'approccio gestionale | |
| 302.1 | Consumo di energia all'interno dell'organizzazione | Tab. 8 |



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**

Progetto e coordinamento editoriale
Sintel Srl

Finito di impaginare: luglio 2021

