2015

Bilancio di Sostenibilità

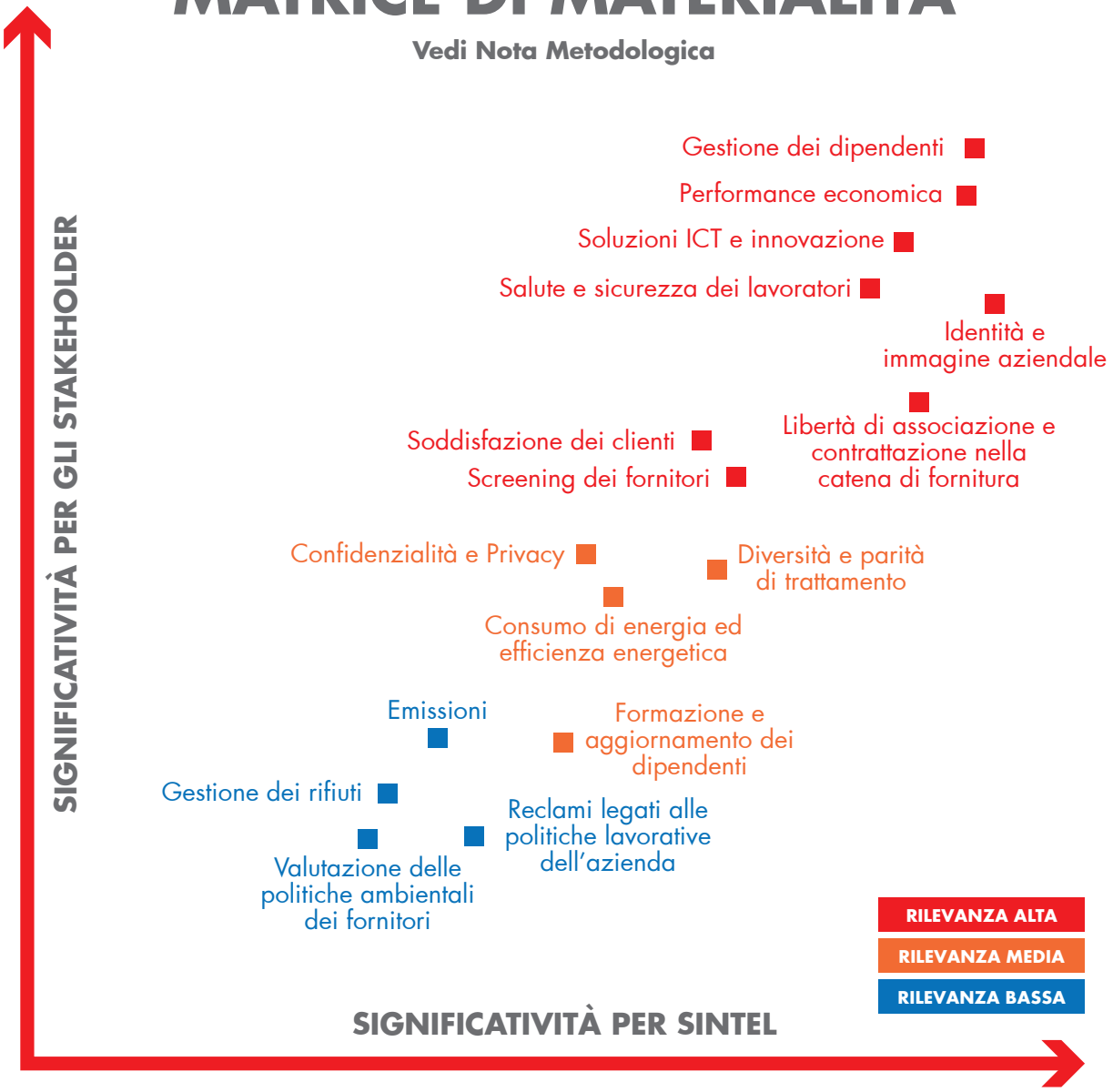
Sintel

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

Marco **Baldessari** • Andrea **Belardetti** • Paolo **Carminati** • Massimo **Cazzaniga** • Luca **D'Altorio** • Stefano **D'Ambrosio** • Riccardo **Di Capua** • Francesca **Elia** • Martina **Ferrario** • Piera **Foini** • Rosarita **Foti** • Alessandra **Galbiati** • Roberto **Gioelli** • Claudio **Grassi** • Andrea **Guariento** • Stefania **Lazzaroni** • Mirko **Maggioni** • Loris **Manfredi** • Gualtiero **Medolago** • Gregorio **Molinero** • Enkeleda **Ndreka** • Marco **Orlandini** • Antonella **Parente** • Tommaso **Pizzo** • Gabriele **Poggi** • Angelo **Policastro** • Cristina **Saccone** • Massimo **Sangiorgio** • Andrea **Saracchi** • Gianluca **Scuccimarra** • Paolo **Simontacchi** • Paola **Suppa** • Andrea **Tardosi** • Davide **Varini** • Luca **Vino** • Paolo **Zacchi** • Mauro **Zanoni**

MATRICE DI MATERIALITÀ

Vedi Nota Metodologica



SOMMARIO

Lettera del Presidente 6

Nota metodologica 8

1. Identità 11

    1.1 Profilo dell'organizzazione 11

    1.2 La storia di Sintel 13

    1.3 Valori e principi 15

    1.4 Missione e strategia 17

        1.4.1 Identità e immagine aziendale 18

    1.5 Governance e organizzazione 19

        1.5.1 Certificazioni 21

    1.6 I portatori di interesse 22

        1.6.1 Le attività di Stakeholder Engagement 24

2. Performance economica 26

3. Impatti socio-ambientali 29

3.1 Il "Sistema CGIL": Consiglio di Amministrazione, Soci e Clienti 29
3.1.1 Soluzioni ICT e innovazione 31
3.1.2 Soddisfazione dei clienti 33
3.1.3 Gestione delle informazioni e sicurezza dei dati 35
3.2 Risorse Umane 37
3.2.1 Gestione delle risorse umane 37
3.2.2 Diversità e parità di trattamento 40
3.2.3 Formazione e aggiornamento dei dipendenti 41
3.2.4 Salute e sicurezza dei lavoratori 43
3.3 I fornitori 45
3.3.1 Screening dei fornitori 46
3.4 Collettività e ambiente 47
3.4.1 Consumo di energia ed efficienza energetica 48
3.4.2 Gestione dei rifiuti 49
Obiettivi futuri 50

Lettera del Presidente

Da circa tre anni il nostro gruppo dirigente, in piena sintonia con la CGIL Lombardia, si è posto l'obiettivo di consolidare il ruolo di "società di scopo" di Sintel e di confrontarsi all'interno di tutta l'organizzazione sulle strategie e sulle scelte operate.
Questo obiettivo è dettato dalla esigenza di meglio definire il ruolo e l'immagine della Società nei confronti del Sistema CGIL, tenuto conto degli ambiti di miglioramento individuati con riferimento alle modalità di rendicontazione, informazione e comunicazione dell'operato della Società nonché verso i bisogni del nostro complesso Sistema.
Per rendere concreto questo impegno, in primo luogo si è operato per consolidare e sviluppare le relazioni con l'insieme dei Clienti, attraverso l'analisi e il monitoraggio del rapporto fra Sintel e gli utilizzatori dei nostri prodotti e servizi, puntando ad istituzionalizzare la verifica continua della coerenza tra i bisogni dei clienti e le nostre risposte.
Il nostro agire è quindi caratterizzato da un grande senso di responsabilità verso i nostri portatori d'interesse, al fine di garantire una gestione il più possibile "performante" e coerente con gli obiettivi di efficacia ed efficienza, rafforzando la comunicazione necessaria ad una maggior conoscenza e un miglior utilizzo dei *software* e della strumentazione da noi sviluppata, coinvolgendo non solo i gruppi dirigenti, ma soprattutto gli addetti preposti nei diversi territori.
Per questo motivo, si è posta la massima attenzione nell'effettuare investimenti

e spese funzionali alle esigenze della CGIL e ad offrire un supporto efficace al lavoro quotidiano di tutela e assistenza svolto dagli addetti dei Servizi e delle Strutture. Sempre in quest'ottica, si sta concretizzando la scelta di individuare una sede dove i nostri sviluppatori possano lavorare a stretto contatto con i tecnici e gli operatori dei Servizi, per misurare direttamente la rispondenza fra i progetti informatici intrapresi e il loro utilizzo presso gli sportelli di assistenza all'utenza CGIL.

Non da ultimo, si è consolidata la prassi della massima trasparenza e dell'uso di criteri oggettivi e verificabili per la definizione dei costi contrattuali e della loro ripartizione fra le diverse strutture interessate: una premessa indispensabile se si vuole operare con la finalità di sviluppare tutte le sinergie interne necessarie ad una razionalizzazione nell'uso delle risorse umane e finanziarie, non solo per la CGIL Lombardia, ma anche per le altre strutture nazionali e regionali coinvolte.

All'interno di questo percorso, anche al fine di assicurare valutazioni e analisi il più possibile oggettive, si è deciso di ricorrere ad un supporto specialistico esterno per poter esprimere in modo più "scientifico" il processo avviato.

Il risultato è questo primo Bilancio di Sostenibilità "di sintesi" che sottoponiamo alla vostra analisi e al vostro giudizio.

Loris Manfredi

Nota metodologica

Lo scopo principale del primo Bilancio di Sostenibilità è di comunicare ai portatori di interesse - o *stakeholder* - di Sintel l'attività svolta e l'impegno assunto dalla Società in tema di Responsabilità Sociale. Il presente documento rappresenta il primo passo di un percorso che consentirà alla Società non solo di rendere conto del proprio operato, ma soprattutto di gestire in modo responsabile e sostenibile la propria attività, anche attraverso il coinvolgimento e il contributo diretto degli *stakeholder*. Si tratta di un Bilancio di sintesi i cui contenuti si estendono oltre l'ambito economico-finanziario, per evidenziare gli aspetti sociali ed ambientali che concorrono a delineare la prospettiva di sviluppo sostenibile di Sintel, e sono organizzati nei seguenti capitoli:

- **Identità**, in cui si delinea il profilo della Società: l'attività svolta, la storia, i valori, la strategia, il sistema di governance e i portatori di interesse;
- **Performance economica**, in cui si presenta il valore generato e la sua distribuzione;
- **Impatti socio-ambientali**, in cui si descrivono le relazioni tra Sintel e i suoi stakeholder e i relativi impatti;
- **Obiettivi futuri**, in cui sono indicati gli impegni concreti che la Società si assume in un'ottica di miglioramento continuo nel breve e medio-lungo periodo.

Il perimetro di rendicontazione dei dati si riferisce alle attività svolte da Sintel Srl (sede operativa) relativamente all'anno 2015 e si è cercato, laddove possibile, di consentire la comparazione dei dati, fornendo i valori relativi al 2014. Per la predisposizione del primo Bilancio di Sostenibilità, la Società si è ispirata alle "Linee Guida per il reporting di sostenibilità" emanate dalla *Global Reporting Initiative* (GRI) G4. L'impegno di Sintel è di affinare nel futuro la struttura del proprio Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti, al fine di allinearsi agli standard di rendicontazione riconosciuti a livello internazionale, in un'ottica di crescente completezza e trasparenza delle informazioni e dei dati presentati.
Sintel, in coerenza con quanto proposto dalle Linee Guida GRI, per la realizzazione di un documento capace di soddisfare realmente le necessità informative dei portatori di interesse ha avviato un'attenta analisi delle tematiche rilevanti (analisi di materialità). Sono considerati "materiali" tutti gli aspetti di natura economica, ambientale o sociale che hanno un impatto significativo per la Società e/o per i suoi *stakeholder*. Ovviamente, trattandosi della fase di avvio di un percorso finalizzato ad una rendicontazione extra-finanziaria sempre più sistemica e dettagliata, si è reso necessario porre in atto un processo di individuazione degli aspetti materiali semplificato rispetto a quanto previsto dalle Linee Guida di riferimento. In particolare, non è stato ancora possibile coinvolgere direttamente i portatori d'interesse per comprendere quali aspetti sono per loro prioritari. In un'ottica di miglioramento, Sintel si assume dunque l'impegno di avviare un dialogo con i propri *stakeholder*, così da poterli coinvolgere direttamente nella stesura del prossimo Bilancio di Sostenibilità.

Il processo di Analisi di Materialità è stato suddiviso in due fasi: l'identificazione di tutti i possibili temi di interesse per Sintel e la valutazione degli stessi da parte dei vertici della Società. L'elenco iniziale dei temi è stato definito partendo dalle Linee Guida GRI G4, tenendo conto della natura della Società, delle sue attività e priorità e delle motivazioni che l'hanno portata ad avviare questo percorso, arrivando ad identificare circa 40 temi. Questi sono stati quindi analizzati valutandone la rilevanza interna (per la Società) ed esterna (per i suoi *stakeholder*), attribuendo in entrambi i casi un punteggio che esprimesse il grado di rilevanza.
Il risultato di tale processo ha portato alla realizzazione della Matrice di Materialità, **visibile a pagina 3** del Bilancio, all'interno della quale gli aspetti considerati rilevanti sono suddivisi in tre gruppi:

- temi ad alta rilevanza, trattati all'interno del documento in modo quanto più possibile completo ed esauriente;
- temi a rilevanza media, per i quali sono state fornite le informazioni necessarie alla comprensione dell'approccio dell'organizzazione e i principali impatti;
- temi a bassa rilevanza per i quali sono rendicontati solamente alcuni dati essenziali.

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

1.Identità

1.1 Profilo dell'organizzazione

Sintel, "Soluzioni Informatiche e Telematiche", è una **Società di scopo della CGIL Lombardia**, attiva nel **settore informatico** ed operante esclusivamente sul **mercato interno** (*captive*) al mondo sindacale. Questa iniziale "limitazione" nel tempo ha rappresentato un punto di forza che ha consentito alla Società di orientare attività e ricerca sulle esigenze tipiche del proprio contesto di riferimento, implementando nel tempo soluzioni, sia *hardware* che *software*, fortemente connesse alle diverse specificità organizzative della CGIL. Sintel rappresenta oggi un punto di forza che CGIL Lombardia mette a disposizione del contesto sindacale CGIL più generale.
La sede legale si trova a Milano in via Palmanova 22 presso la sede di CGIL Lombardia, in quanto socio di maggioranza. La sede operativa è a Milano in via Privata della Torre 15, dove sono collocati sia gli uffici, sia uno dei due *datacenter* (il secondo *datacenter* gemello si trova oggi presso la sede di CGIL Piemonte, a Torino in via Pedrotti 5).
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:

- **Rete Privata Virtuale**, storicamente il "*core*" dell'attività di Sintel. La Rete, inizialmente progettata per la Lombardia, attualmente connette oltre 600 sedi sindacali, grazie alla recente costruzione di una nuova Rete Privata inter-regionale Lombardia-Piemonte. Molteplici i servizi di *datacenter*

erogati attraverso la Rete: navigazione Internet, posta elettronica e gestione dominio, sicurezza (antivirus e antispam), gestione degli utenti (*active directory* e profilazione gerarchica), gestione applicativi in connessione T/S, *hosting*, *storage*, *clouding*, telefonia VOIP.

- **Sviluppo Software** (SW), attività fortemente ampliata nel tempo, tra i principali progetti realizzati e/o in corso di realizzazione, si evidenziano:
  - la suite fiscale utilizzata da circa la metà del "Sistema CAAF-CGIL";
  - il Sistema Informativo Nazionale CGIL, che mira alla costruzione di una piattaforma informativa nazionale;
  - il programma utilizzato per la consulenza del Patronato INCA;
  - le funzionalità applicative dedicate ai sistemi di accoglienza dell'utenza nelle sedi sindacali;
  - altre applicazioni gestionali in uso nel Sistema CGIL lombardo e nazionale (SPI, INCA, Auser, etc.)
- **"Centro unico di acquisto" per la commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi dovuti alle economie di scala, inizialmente per il Sistema lombardo e oggi anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza tecnico-contabile ai clienti, oltre che attività di supporto e formazione. Dal 2011 Sintel provvede anche all'elaborazione dei cedolini paga e della documentazione fiscale conseguente per la quasi totalità delle Strutture e delle Società lombarde.

- **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, nell'utilizzo dei Fondi per la Formazione Interprofessionali per interventi mirati alle esigenze organizzative dei clienti.

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. Si è trattato di una scelta in discontinuità rispetto ad altri progetti sindacali, in quanto si è deciso di dar vita ad una società di capitali a cui è stato 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 anche a livello extra-regionale.

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

1995
- Costituzione
- Rete Privata Virtuale

1997 - 2000
- 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

2001 - 2005
- Sviluppo progetti di integrazione e accentramento
- SW consulenza patronato

2006 - 2009
- Archiviazione sostitutiva
- Nuova versione del SW fiscale
- Accentramento in hosting dei servizi locali
- Costituzione secondo datacenter gemello per servizi in HA

2010 - 2013
- Estensione dell'utilizzo del SW fiscale in dimensione sempre più sovraregionale
- Servizi di accoglienza
- Servizi amministrativi e contabili
- Servizio elaborazione paghe

2014 - 2015
- Nuova Rete Privata interregionale Lombardia - Piemonte
- Trasferimento datacenter da Brescia a Torino e nascita primo datacenter integrato nazionale
- Nascita del SIN - Sistema Informativo Nazionale

oltre il 2015
- SW fiscale Lombardia e Piemonte
- Estensione del Sistema Informativo Nazionale

1.3 Valori e principi

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.
In particolare, Sintel ritiene fondamentale la partecipazione dei lavoratori, promossa attraverso il loro coinvolgimento nelle scelte aziendali e la loro valorizzazione sul piano professionale, in stretto rapporto agli obiettivi produttivi ed organizzativi della Società. A livello aziendale, Sintel è alla costante ricerca di innovazioni che consentano di raggiungere la massima efficienza ed efficacia, considerando anche la sovrapposizione di ruolo di soci-clienti che caratterizza la realtà della Società. I portatori di interesse (clienti anche nella loro funzione di soci, lavoratori e collaboratori) e le tematiche (ricerca della massima performance economica, gestione delle risorse umane, soluzioni innovative nei prodotti e nei servizi offerti, piena soddisfazione dei clienti) individuati come prioritari sono dunque fortemente ancorati ai valori di riferimento.

La scelta di redigere il presente Bilancio di Sostenibilità trova il proprio fondamento nella decisione di rendere concreta la relazione tra i valori individuati e le azioni della quotidianità, con l'impegno di rendere conto di quanto fatto in modo coerente e trasparente.

I valori e principi di Sintel

SOLIDARIETÀ

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

FIDUCIA

È un valore che lega tutti i collaboratori di CGIL che lavorano insieme per raggiungere obiettivi comuni

ONESTÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA

Conformità alle norme e alle convenzioni vigenti

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

- Rispetto dei diritti umani, civili e sociali
- Diritto al lavoro e alla salute
- Pari opportunità e non discriminazione

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Previsione di percorsi di accrescimento e di partecipazione agli scopi di impresa

DIALOGO E ATTENZIONE AI BISOGNI/ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER

Disponibilità al coinvolgimento diretto nei processi decisionali dei portatori di interesse per migliorare il clima di appartenenza ed il grado di soddisfazione

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ

per accrescere costantemente i livelli di redditività e di competitività dell'impresa

IMPEGNO COSTANTE NELLA RICERCA E NELLO SVILUPPO

in tutte le aree di intervento per favorire e percorrere – nel perseguimento del disegno strategico – il massimo grado di innovazione

AFFIDABILITÀ DEI SISTEMI E DELLE PROCEDURE DI GESTIONE

per la massima sicurezza degli addetti, della collettività e dell'ambiente

RISPETTO E TUTELA DELL'AMBIENTE

per contribuire ad uno sviluppo sostenibile

1.4 Missione e strategia

LA MISSIONE DI SINTEL

Creare valore per il Sistema CGIL, costruendo un "ponte tecnologico" tra il Sistema e il mondo informatico, tutelando i propri clienti e coinvolgendo risorse umane e fornitori in un'attività di sviluppo etico di soluzioni IT.

Il percorso individuato da Sintel per concretizzare la propria missione si sviluppa quindi in azioni mirate e coerenti con i valori e i principi che caratterizzano la Società.

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 degli stakeholder;
- **MASSIMO COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER** così da far emergere e sviluppare quadri di riferimento condivisi, finalizzandoli verso soluzioni organizzative e tecnologiche innovative;
- **COMUNICARE** il forte orientamento agli investimenti indirizzati alla ricerca di soluzioni alle 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;
- **FORTE ORIENTAMENTO A CRITERI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA** nelle azioni quotidiane ed in particolare nella gestione delle risorse economiche e finanziarie;
- **RIPOSIZIONARE LA SOCIETÀ E LA SUA IMMAGINE.**

1.4.1 Identità e immagine aziendale

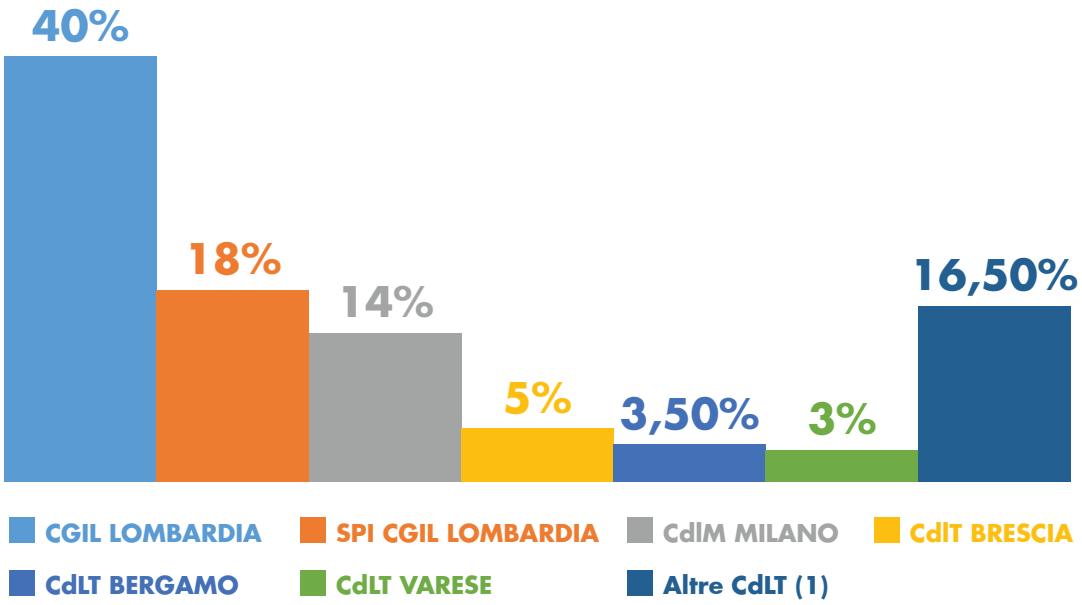
In riferimento all'ultimo aspetto che sintetizza l'indirizzo strategico di Sintel, la scelta di realizzare il presente Bilancio di Sostenibilità rientra nella volontà di **riposizionamento dell'immagine aziendale** della Società nella realtà CGIL, al fine di rafforzare il legame esistente e di accrescerne le potenzialità. Come già sottolineato, il ruolo di società di scopo operante in un mercato "*captive*", da vincolo statutario, può rappresentare un elemento di forza per l'intera Organizzazione sindacale. Attraverso questa attività di comunicazione e rendicontazione, si vuole favorire la nascita e il consolidamento di un dialogo teso a superare la complessa e talvolta difficile relazione esistente tra una "domanda" orientata in senso organizzativo e una "risposta" fortemente connotata dal punto di vista tecnologico.

Il processo produttivo di Sintel non può prescindere da una strettissima integrazione con i processi produttivi ed organizzativi dei clienti, secondo criteri di condivisione, partecipazione e reciprocità.
La scelta di operare al fine di riposizionare l'immagine della Società costituisce "un progetto nel progetto": non si tratta, infatti, di una mera scelta formale, ma di uno strumento di ri-allineamento a vantaggio di Sintel e di tutti i suoi portatori di interesse.

1.5 Governance e organizzazione

Il **sistema di governo** di Sintel prevede che l'Assemblea dei Soci nomini ogni tre anni il Consiglio di Amministrazione (organo amministrativo), il Presidente dello stesso e il Collegio Sindacale (organo di controllo sulla gestione). Successivamente il CdA procede alla distribuzione delle deleghe operative e alla nomina dell'Amministratore delegato.

Assetto societario



(1) Le altre CdLT, con una quota di partecipazione compresa tra il 2,5% e l'1% ciascuna, sono: Monza e Brianza, Como, Cremona, Mantova, Pavia, Lecco, Ticino Olona, Lodi, Sondrio e Valle Camonica

Per scelta delle Strutture, la composizione del CdA non avviene sulla base di regole rigidamente connesse al numero di quote possedute, bensì in relazione a logiche di gestione comune esercitate attraverso una condivisione delle scelte. In sostanza, la scelta dei consiglieri avviene garantendo la presenza di CGIL Lombardia, SPI Lombardia e Camera del Lavoro di Milano in quanto soci maggioritari, mentre le altre Strutture vengono rappresentate attraverso un sistema a "rotazione" al fine di non creare un organismo eccessivamente numeroso (criterio di efficienza).

Composizione del Consiglio di Amministrazione	
NOME	**CARICA**
Manfredi Loris	Presidente
Zanoni Mauro	Amministratore Delegato
Bonzi Lorenzo	Consigliere
Mazzanti Ottorino	Consigliere
Paris Mauro	Consigliere
Zanolla Valerio	Consigliere
Cerri Claudio	Consigliere
Cigna Ezio	Consigliere
Villa Alberto	Consigliere

Per quanto riguarda **l'organizzazione** aziendale, la Società è strutturata in quattro aree di attività (Sviluppo SW, Reti e Sistemi, Assistenza e Commerciale, Amministrazione) ciascuna delle quali ha un proprio Responsabile che opera in staff con l'Amministratore Delegato.

1.5.1 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 practices.

Per quanto riguarda i processi produttivi ed organizzativi aziendali, Sintel adotta da anni il **Sistema di certificazione UNI EN ISO 9001:2008**. Attraverso tale Sistema la Società si propone, tra l'altro, il duplice e speculare obiettivo di:

- effettuare una costante attività di individuazione, analisi, risoluzione e registrazione delle non conformità secondo specifiche procedure miranti ad eliminare le cause del loro ripetersi;
- garantire il pieno utilizzo delle informazioni di ritorno dal mercato per un processo continuativo di costante miglioramento.

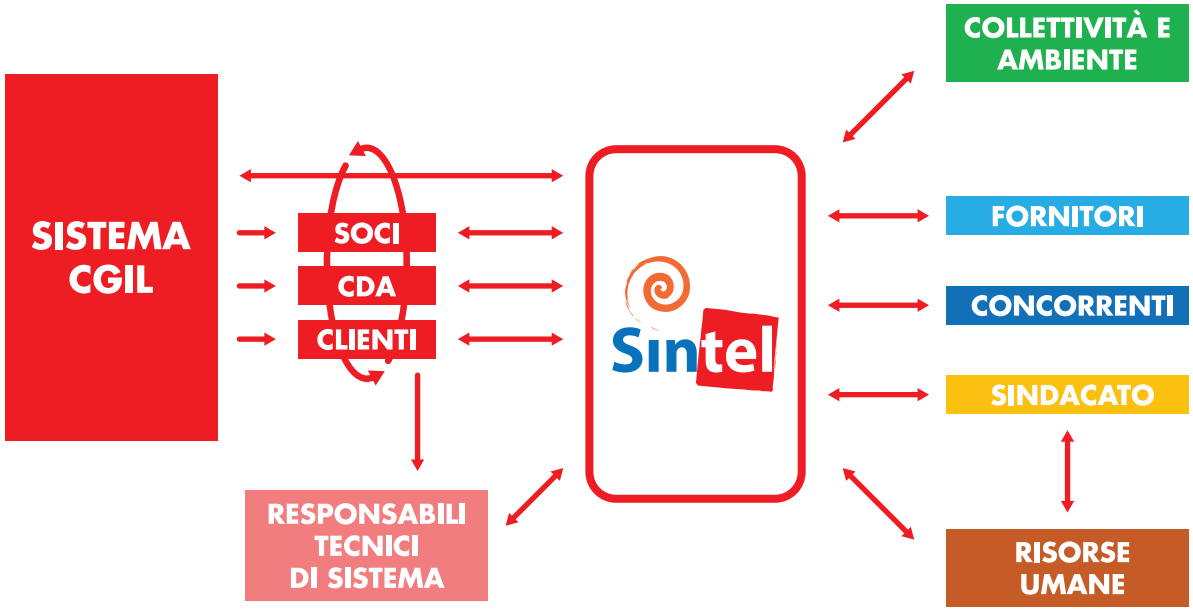
Sintel si sta inoltre attivando per poter presto raggiungere un obiettivo

significativo: l'adozione di un sistema di certificazione relativo al proprio core business, ossia il trattamento e la conservazione dei dati. È infatti in corso un'analisi sui diversi sistemi esistenti per individuare i requisiti standard alla base di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (*Information Security Management System*), così da monitorare in maniera efficiente gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa, garantendo al contempo il già richiamato principio di "alterità" nella valutazione dei risultati ottenuti.

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. Sulla base di questa particolare attitudine, la Società si propone di formulare un ventaglio di offerte di servizi costantemente in linea con le esigenze delle organizzazioni sindacali e delle società da queste costituite, sviluppando un rapporto collaborativo e di fiducia con i diversi interlocutori coinvolti nella propria attività.
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.



CATEGORIA DI STAKEHOLDER	SOTTOGRUPPI
Sistema CGIL	• Strutture confederali • Categorie • Servizi • Società del Sistema CGIL • Organizzazioni collegate
Consiglio di Amministrazione	
Clienti	• Committenti contratti strategici • Committenti contratti semplici • Utenti generali di contratti complessi e strategici • Potenziali clienti
Risorse Umane	• Dipendenti • Collaboratori • Consulenti
Sindacato	

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	SOTTOGRUPPI
Soci	• Socio di maggioranza • Soci con rappresentanza nel CdA • Altri soci
Responsabili Tecnici di Sistema (RTS)	
Fornitori	• Prodotti e servizi integrati • Prodotti e servizi accessori • Occasionali
Collettività e ambiente	• Ambiente • Condomini • P.A.
Concorrenti	• Fornitori di soluzioni software hardware e servizi informatici

1.6.1 Le attività di *Stakeholder Engagement*

All'interno della più ampia strategia di Sintel, il confronto e il dialogo continuo con i propri interlocutori ricopre un ruolo centrale nel percorso intrapreso di sviluppo sostenibile. Il coinvolgimento degli *stakeholder* rappresenta il punto di partenza, essenziale ed imprescindibile, per poter cogliere direttamente e in modo chiaro le istanze provenienti dai propri portatori d'interesse e i bisogni degli utenti dei servizi.

Il dialogo è quindi per Sintel un elemento essenziale per perseguire la propria missione in modo efficace, assicurando risposte ed azioni mirate, finalizzate allo sviluppo di tutto il Sistema CGIL.
Nell'ottica di sistematizzare e strutturare la diverse attività e strumenti di dialogo con i propri *stakeholder*, nei primi mesi del 2016, in concomitanza con l'avvio del processo di redazione del presente documento, sono stati organizzati specifici momenti di confronto con due importanti categorie di utenti: i Responsabili Tecnici di Sistema (incontrati mediante 2 *webinars* dedicati) e le persone che lavorano nelle aree Contabilità e Paghe delle Camere del Lavoro e delle Categorie che si avvalgono del supporto di Sintel (incontrate in occasione di 2 riunioni, la prima presso la Camera del Lavoro di Milano e la seconda presso la sede di Sintel, con il coinvolgimento di circa 30 persone). I diversi incontri, pur con le specifiche peculiarità, sono stati finalizzati a presentare il percorso intrapreso di redazione del Bilancio di Sostenibilità e, più in generale, di gestione sostenibile; illustrare le attività svolte nel 2015 e le proposte di sviluppo e coinvolgimento futuro; recepire possibili spunti di miglioramento e aree di azione/intervento future.
L'impegno di Sintel è di sistematizzare questi momenti di confronto e, nello specifico, per il 2016:

- Organizzare *"Open Day"* dedicati agli RTS, opportunità d'incontro finalizzate al reciproco scambio di informazioni sui progetti in corso, a cogliere *feedback* circa i lavori in atto e a captare le esigenze emergenti;
- Coinvolgere un campione significativo di *stakeholder* per estendere la valutazione delle tematiche rilevanti ed affinare la Matrice di Materialità.

2. Performance economica

La ricerca e la massimizzazione continua di efficacia ed efficienza, così come il raggiungimento di obiettivi economici orientati in termini di *performance*, costituiscono un elemento fondante dell'azione di Sintel. Questa attenzione nasce dalla piena consapevolezza che le risorse economiche gestite provengono dall'Organizzazione sindacale, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò discendono.
Questa particolarità rappresenta uno stimolo ulteriore ad agire secondo le logiche sopra indicate; conseguentemente l'azione gestionale e l'attività di monitoraggio dei risultati conseguiti rappresentano fattori prioritari della strategia aziendale che vengono perseguiti in stretto raccordo tra l'Amministratore Delegato 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 annuale;
- un puntuale e periodico controllo dell'andamento economico e finanziario;
- un preciso controllo nella gestione delle diverse commesse;
- una politica di investimenti orientata all'innovazione, necessaria al mantenimento della qualità dei servizi offerti;
- la condivisione con gli *stakeholder* delle scelte strategiche e tecnologiche effettuate;
- una precisa analisi dei risultati di area ottenuti, così da verificare puntualmente correttezza e sostenibilità delle scelte gestionali effettuate.

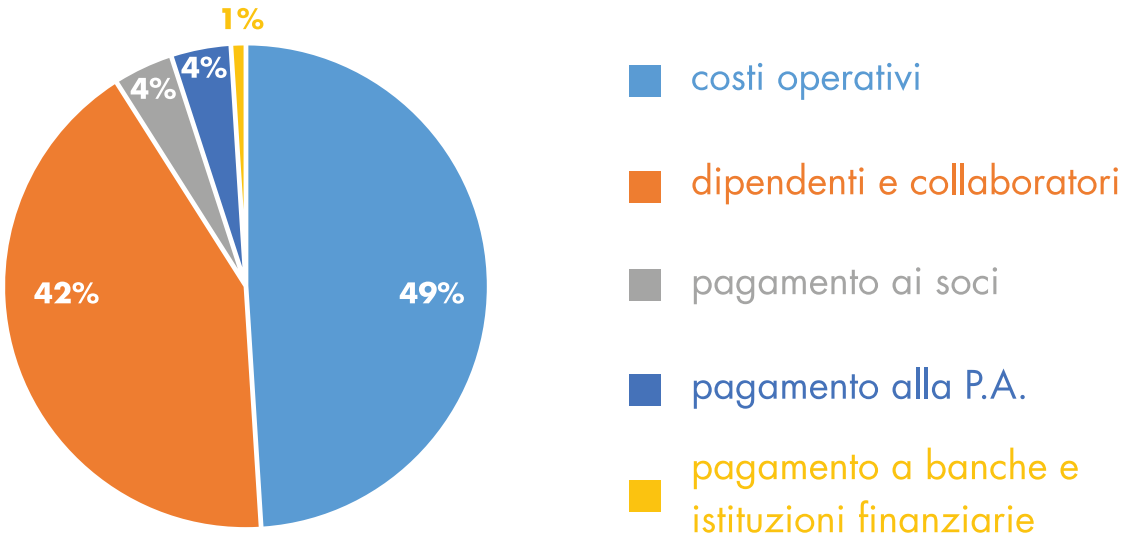
Il prospetto di determinazione e di riparto del valore economico direttamente generato sotto riportato, rappresenta la ricchezza complessiva creata da Sintel, che viene successivamente ripartita tra i diversi *stakeholder*: fornitori (costi operativi), risorse umane (retribuzioni e benefit), finanziatori e azionisti (pagamenti ai fornitori di capitali) e Pubblica Amministrazione. 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 dalle linee guida GRI-G4.

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2015	2014	Variazione
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	**4.362.788**	**4.348.972**	**0,3%**
Vendite nette	4.361.552	4.347.020	0%
Ricavi da investimenti finanziari	1.236	1.952	-37%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	**4.063.249**	**3.717.185**	**9%**
COSTI OPERATIVI	**2.006.897**	**2.087.793**	**-4%**
RETRIBUZIONI E BENEFIT	**1.700.900**	**1.522.259**	**12%**
Retribuzioni personale dipendente	865.944	804.784	8%
Benefit personale dipendente	41.716	41.244	1%
Retribuzioni collaboratori	793.240	676.231	17%
PAGAMENTI AI FORNITORI DI CAPITALI	**197.931**	**20.457**	**-**
Pagamenti ai soci	180.000	0	-
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	17.931	20.457	-12%
PAGAMENTI ALLA P.A.	**157.521**	**86.676**	**82%**
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	**299.539**	**631.787**	**-53%**
Accantonamento a fondi	13.250	258.781	-95%
Ammortamenti	207.707	293.732	-29%
Utili a riserva	78.582	79.274	-1%

L'aumento dei costi del personale dipendente e dei collaboratori è stato deciso per far fronte ai progetti in corso ed al loro successivo sviluppo. Come si potrà vedere nel capitolo dedicato alle risorse umane, ha infatti riguardato l'area "Sviluppo SW" e l'area "Sistemi e reti".
Si noti che, per la prima volta nella storia di Sintel, una parte dell'utile relativo all'esercizio 2015 è stato distribuito ai soci: tale fatto è particolarmente rilevante se si considera il ruolo di società di scopo. Le risorse investite dalle Strutture (Soci), infatti, non solo hanno consentito la realizzazione di una serie di servizi in risposta alle loro specifiche esigenze operative, ma hanno anche generato un ritorno economico positivo per le stesse.

Distribuzione del valore aggiunto 2015



3. Impatti socio-ambientali

3.1 Il "Sistema CGIL": Consiglio di Amministrazione, Soci e Clienti

La rete di relazioni che collega la Società ai propri portatori di interesse è, per Sintel, ancora più complessa per via di una sovrapposizione di ruoli: come emerge anche dalla Mappa degli *stakeholder*, la proprietà, l'organo di amministrazione e i clienti sono figure di fatto coincidenti che appartengono, in un'ottica più generale, al cosiddetto "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 nella visione, nella strategia e nei piani d'azione. Al tempo stesso, però, il rischio intrinseco è di non dare adeguato rilievo alle differenze che comunque sussistono e che devono essere adeguatamente 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 i propri ruoli che devono essere mantenuti

distinti. 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 ri-allineamento alle loro esigenze. Per gestire al meglio le opportunità che il contesto descritto offre è indispensabile saper ascoltare e dialogare con i propri interlocutori, che, seppur accumunati dall'appartenenza ad un'unica Organizzazione sindacale, possono ricoprire, di volta in volta, ruoli differenti.

Responsabili Tecnici di Sistema (RTS)

Data la distribuzione estremamente articolata a livello territoriale di categorie, strutture e servizi sindacali e la conseguente necessità di capillarità di intervento, le organizzazioni clienti si sono dotate al loro interno di un sistema di Responsabili Tecnici di Sistema (RTS). Gli RTS operano a stretto contatto con Sintel, che rappresenta un riferimento specializzato e competente in materia informatica, e costituiscono per la Società un interlocutore chiave e strategico. La presenza sul territorio di una rete di RTS non solo risponde alla proposta di perseguire un comune obiettivo di crescita costante, ma si configura come un'opportunità di divulgazione a livello locale della positività delle soluzioni progettate da Sintel. L'evidenza concreta del successo di tale approccio è data dal risultato ottenuto negli ultimi dieci anni. L'impegno della Società è di rinnovare e rendere sempre più efficace e produttivo questo rapporto, ancorandolo fortemente ai cambiamenti tecnologici ed organizzativi che attraversano il Sistema CGIL.

3.1.1 Soluzioni ICT e innovazione

L'Organizzazione CGIL si configura principalmente come un ambiente fortemente esposto ai cambiamenti di contesto organizzativo e conseguentemente tecnologico. L'obiettivo di Sintel è di offrire ai propri clienti soluzioni che, attraverso la migliore tecnologia, siano in grado di ridurre le complessità e semplificare i processi, incoraggiando e guidando il Sistema CGIL a dotarsi di strumenti e sistemi che rendano più efficiente e performante il servizio, ampliando e velocizzando le attività proprie del lavoro di tutela svolto dalle Organizzazioni sindacali in genere.
Il centro dell'attività di ricerca e sviluppo innovativo di Sintel è il cliente: l'obiettivo della Società è realizzare soluzioni di valore, tecnologicamente eccellenti e semplici da utilizzare. Per ottenere questo risultato, la Società ha adottato la cosiddetta "filosofia agile", una modalità operativa che funziona solo in presenza di collaboratori fortemente motivati e di un confronto collaborativo tra committenti e sviluppatori.
Entrando nello specifico di alcuni progetti relativi al 2015 che concretizzano la spinta innovativa proposta da Sintel, un esempio su tutti è rappresentato dall'insieme di **strumenti e sistemi progettati in relazione al tema dell'accoglienza**. Nell'affrontare questa sfida, Sintel ha indirizzato l'attenzione propria e dei clienti sull'estensione e l'arricchimento del servizio attualmente offerto, passando da un concetto di pura "assistenza" a uno di "accoglienza" dell'utenza, ampliando le prospettive in un'ottica proattiva, gestendo le richieste provenienti dall'utenza e allargando il concetto di tutela, con lo scopo di difendere i diritti dei cittadini a più ampio raggio.

In particolare, su questo versante realizzativo, si segnala il progetto **SINCgil**, commissionato da CGIL Nazionale e rappresentativo della volontà di estendere su scala nazionale la positiva esperienza dell'accoglienza e di raggiungere obiettivi di integrazione dei dati, facilitando la cooperazione applicativa tra i numerosi ed eterogenei programmi utilizzati a livello territoriale. La spinta verso un sistema di integrazione rappresenta per Sintel e per CGIL la possibilità di allargare l'offerta di tutela, portando a conoscenza degli utenti - nel momento dell'approccio con il servizio – le ulteriori opportunità offerte dal Sistema CGIL (bisogni inespressi e diritti latenti).

Oltre alle soluzioni già sviluppate o in fase di definizione e nell'ottica di una costante attenzione verso gli ambiti della ricerca e dell'innovazione di processo/servizio, è allo studio un importante progetto (che rappresenta un obiettivo centrale del biennio 2016-2017) definito "**Progettazione Integrata**". Questa iniziativa ha l'obiettivo di riunire in un unico spazio "laboratorio-logistico" sia lo sviluppo dei *software* da parte di Sintel, sia l'utilizzo degli stessi da parte dei Servizi sindacali. In tal senso Sintel e CGIL sono alla ricerca di una sede idonea nella città di Milano dove condividere spazi ed esperienze, ponendo in contatto diretto la divisione sviluppo *software* di Sintel con il lavoro svolto presso gli sportelli attivi nell'erogazione di servizi. Lo scopo principale del progetto è di accorciare ulteriormente le distanze tra area della progettazione informatica e area dell'utilizzo dei prodotti informatici, colmando quel *gap* attualmente esistente che non consente a Sintel di percepire in modo rapido e sistematico le esigenze quotidiane delle singole realtà CGIL. Con "Progettazione Integrata", la

divisione sviluppo *software* diventerà una vera e propria divisione ricerca e sviluppo di CGIL, facendosi portavoce di necessità colte sul campo e progettando soluzioni tecnologiche in maniera più propositiva e mirata.

Nell'ottica di garantire il miglior servizio possibile ai propri clienti, i dipendenti/collaboratori che si occupano dell'implementazione di soluzioni di terze parti sono sottoposti a percorsi di certificazione sulle competenze relative all'utilizzo di specifici prodotti. Tra questi rientrano le certificazioni relative ai seguenti prodotti:

- Microsoft (sviluppo SW);
- Patton (telefonia IP);
- Watchguard (protezione rete e sistemi informatici).

3.1.2 Soddisfazione dei clienti

Tenuto conto dei servizi offerti, che non sono precostituiti ma pensati e costruiti per risolvere le esigenze dei destinatari, Sintel ritiene essenziale monitorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti attraverso una pluralità di strumenti, tra cui l'apertura continua di canali di comunicazione e di ascolto, le modalità di lavoro *side by side*, l'instaurazione di stretti rapporti di *partnership* collaborativa. Nei progetti di dimensioni considerevoli è ormai prassi organizzare le cosiddette "cabine di regia", incontri in cui vengono coinvolti amministratori, normativi e tecnici, utili per ascoltare e captare *feedback* (sia in termini di criticità che di opportunità) ed individuare

eventuali azioni correttive.
L'area paghe inoltre da qualche anno realizza un questionario di *customer satisfaction*, proponendo agli utilizzatori *7 item* a cui attribuire un punteggio da 1 (molto insoddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Di seguito i risultati raggiunti nel 2015.

ITEM	Risultati 2015	Score su 2014
Valutazione complessiva del servizio	2,85	0,09
Tempi di risposta ai quesiti posti	2,89	0,26
Efficacia delle risposte	2,96	0,16
Flessibilità rispetto alle esigenze	2,81	-0,13
Competenza e cortesia degli operatori	3,50	0,09
Qualità dei documenti elaborati	2,81	-0,02
Tempi di elaborazione dei dati	2,81	-0,07
Media	**2,95**	**0,06**

Rispetto al 2014 si nota in particolare un miglioramento dei tempi e dell'efficacia delle risposte. Per il 2016 l'impegno di Sintel è volto al raggiungimento di un punteggio medio pari a 3 (soddisfatto) e al coinvolgimento di una platea di intervistati più estesa e diversificata.
Dal 2016, come precedentemente riportato, Sintel infine organizzerà incontri periodici e sistematici (gli *"Open Day"*) per consolidare il canale di ascolto verso i sistemisti territoriali.
Data la rilevanza strategica che riveste questa particolare relazione, Sintel intende sviluppare anche su questo punto un sistema di valutazione utilizzando lo strumento della *customer satisfaction*, la cui definizione sarà oggetto di messa a punto nel corso del 2016.

3.1.3 Gestione delle informazioni e sicurezza dei dati

Con riferimento all'attività di sviluppo *software* per l'elaborazione e la gestione di dati personali e sensibili, Sintel è tenuta necessariamente a prestare adeguata attenzione al tema della *privacy*. La Società ha dunque, da un lato, previsto un percorso di formazione per i propri dipendenti/collaboratori relativamente alla corretta gestione delle informazioni sensibili, dall'altro ha attivato un processo continuo di monitoraggio volto sia a garantire la sicurezza dei *software* realizzati, sia ad assicurare la conservazione dei dati presso i propri *datacenter*.
Oltre al pieno **rispetto delle procedure stabilite dalla normativa vigente in tema di *privacy***, Sintel ha ritenuto opportuno elaborare ulteriori precise disposizioni – formalizzate in una apposita ***policy* aziendale** - per il trattamento dei dati e delle apparecchiature informatiche: in questo modo si è voluto rendere il personale pienamente consapevole della sensibilità dei procedimenti gestiti e quindi della assoluta riservatezza richiesta nel trattamento delle informazioni.
Sintel ha inoltre il compito di garantire la **sicurezza dei *software* realizzati** in quanto finalizzati al trattamento di dati estremamente sensibili: lo sviluppo tiene conto delle indicazioni fornite dagli analisti funzionali dei clienti e il prodotto viene periodicamente sottoposto a revisione interna per verificarne la tenuta e l'aggiornamento dal punto di vista procedurale, delle funzioni implementate e del sistema di profilazione gerarchica negli accessi. I clienti nel tempo hanno subito indagini e verifiche da parte degli Organi preposti (in particolare la Guardia di Finanza): tali ispezioni, aventi ad oggetto

anche le funzionalità della procedura informatica, non hanno finora prodotto segnalazioni o contestazioni relativamente al rispetto delle norme di legge. Sintel si occupa anche della revisione periodica dei *software* forniti da terze parti ed utilizzati nel Sistema CGIL, segnalando quelli che eventualmente presentano problemi di sicurezza affinché i Responsabili possano dare disposizioni in merito ai propri addetti.
Sintel infine, in qualità di *società hoster*, deve prestare particolare attenzione alla **conservazione dei dati presso i *datacenter***, dove sono archiviati grandi quantità di dati sensibili derivanti dalle attività dei clienti. Innanzitutto le misure poste a protezione per evitare accessi abusivi (SW e apparati anti-intrusione) e/o non consentiti (sistema di profilazione gerarchica degli accessi) sono periodicamente verificati e monitorati attraverso la registrazione dei dati di accesso (log) e periodici test anti-intrusione; analogamente viene garantita la sicurezza nella conservazione dei dati attraverso una precisa "politica di *back-up*" tra i due datacenter.
Recentemente è stato commissionato ad una Società esterna il compito di effettuare una approfondita analisi circa l'adeguatezza dei sistemi di sicurezza adottati, sia dal punto di vista sistemistico che applicativo. Si tratta di un ulteriore passo del processo di qualità che la Società intende garantire ai propri clienti: Sintel si augura che possa essere premessa per un futuro percorso in ottica di ottenimento di una specifica certificazione in tema di *privacy*.

3.2 Risorse Umane

3.2.1 Gestione delle risorse umane

Anche in relazione alla sua peculiare origine proprietaria (società di scopo della CGIL), Sintel ha fatto proprie le istanze di promozione e tutela del lavoro, in ogni sua forma, storicamente rappresentate dall'Organizzazione di riferimento. Sul piano organizzativo, questa connotazione valoriale si è declinata in una particolare attenzione alle risorse umane che contribuiscono alla vita ed allo sviluppo della Società, sia dal punto di vista del benessere psico-fisico, sia per quanto riguarda la loro crescita, soddisfazione e valorizzazione in ambito professionale.
Il contesto in cui Sintel opera richiede la presenza di competenze polifunzionali e variegate in relazione ai diversi settori di intervento (sviluppo SW, attività sistemistiche di diverso livello, competenze amministrative e contabili, etc.): ciò ha fatto sì che si venisse a creare una forza lavoro composta da figure professionali assai diverse tra loro per conoscenze, formazione, età anagrafica, provenienza lavorativa e inquadramento contrattuale. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, è bene evidenziare che Sintel ricomprende nel proprio concetto di risorse umane non solo i dipendenti, ma anche tutti coloro che sono legati alla Società da un contratto di collaborazione professionale autonoma (nel seguito anche **collaboratori**). Tale decisione deriva dal fatto che la Società persegue un'unica politica di gestione ed un identico approccio relazionale, indipendentemente dal fatto che si tratti di dipendenti o di collaboratori: l'impegno di Sintel, in

termini di responsabilità aziendale, coinvolgimento, investimento formativo ed integrazione nei processi organizzativi, è il medesimo per entrambe le categorie.

La Società ha inoltre instaurato un rapporto privilegiato con i **consulenti**, che, pur in presenza di un rapporto meno stringente rispetto a quello con i collaboratori, partecipano con una certa costanza alla realizzazione di specifici progetti di lavoro o di parti di processi produttivi più ampi: grazie al loro supporto e ai loro interventi *on demand* è possibile garantire a Sintel significativi avanzamenti sia in termini professionali che tecnologici.

Si fornisce di seguito una rappresentazione di sintesi della composizione delle risorse umane di Sintel.

	2015			2014		
Dipendenti & collaboratori	**uomini**	**donne**	**totale**	**uomini**	**donne**	**totale**
Dipendenti a tempo indeterminato full-time	11	3	14	10	3	13
Dipendenti a tempo indeterminato part-time	2	4	6	2	4	6
Dipendenti a tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	**13**	**7**	**20**	**12**	**7**	**19**
Totale collaboratori	**11**	**1**	**12**	**8**	**1**	**9**
Totale dipendenti & collaboratori	**24**	**8**	**32**	**20**	**8**	**28**

	2015			2014		
Dipendenti	**uomini**	**donne**	**totale**	**uomini**	**donne**	**totale**
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	1	0	1	1	0	1
Impiegati	12	7	19	11	7	18
Totale	**13**	**7**	**20**	**12**	**7**	**19**

	2015			2014		
Dipendenti & collaboratori	**uomini**	**donne**	**totale**	**uomini**	**donne**	**totale**
Sviluppo SW	13	0	13	11	0	11
Sistemi e reti	6	1	7	4	1	5
Formazione	0	1	1	0	1	1
Assistenza e commerciale	3	0	3	3	0	3
Area amministrativa e paghe	2	6	8	2	6	8
Totale dipendenti & collaboratori	**24**	**8**	**32**	**20**	**8**	**28**

Dai dati presentati emerge uno **sbilanciamento in termini di genere** tra area amministrativa ed area informatica: esso riflette le specificità del mercato del lavoro nel settore ICT, dove tradizionalmente la gran parte degli operatori è di sesso maschile. Tale composizione non è dunque il frutto di una pre-ordinata strategia della Società, che risulta anzi essere suo malgrado condizionata in fase di selezione delle nuove risorse dalle tipicità del mercato del lavoro di riferimento. Considerazioni simili possono essere ripetute anche con riferimento alla significativa presenza di **collaboratori**, frutto della propensione di alcuni lavoratori che hanno preferito mantenere un più ampio margine di autonomia nel rapporto con l'azienda, sia dal punto di vista funzionale/organizzativo, sia per un approccio personale focalizzato su obiettivi individuali di crescita professionale. Come anticipato, l'impegno e la responsabilità di Sintel non risente in alcun modo del differente inquadramento contrattuale.

Si segnala infine che, nel periodo rendicontato, non si sono ricevuti reclami relativi alle politiche lavorative dell'azienda.

3.2.2 Diversità e parità di trattamento

In Sintel le persone vengono selezionate, assunte e valorizzate in funzione delle competenze e delle *skill* professionali che dimostrano di possedere. La Società contrasta qualsiasi tentativo di distinguere e segmentare le proprie risorse umane in funzione del genere o altro.
Come già accennato, pur nella consapevolezza che in fase di selezione vi sono elementi di contesto esterno non "governabili" dalla Società, si ribadisce l'impegno ad agire nella prospettiva di promuovere azioni positive in tema di parità di genere ogni qual volta ciò sia oggettivamente possibile. Allo stesso modo, le politiche contrattuali e retributive sono basate su principi di equità ed uniformità, sia tra uomini e donne che ricoprono le stesse funzioni, sia all'interno di ciascun settore o area aziendale.

Modalità di selezione dei collaboratori

Dal momento che la scelta della società (o del professionista) comporterà un rapporto lavorativo molto stretto e il collocamento delle risorse in *team* già strutturati, il processo di selezione dei collaboratori è molto complesso ed articolato. In particolare, tale processo prevede tre incontri preliminari per l'analisi e la valutazione di altrettanti aspetti: peculiarità caratteriali/comportamentali, capacità tecniche e questioni economico/amministrative. Per arrivare all'ultimo colloquio, in cui viene formalizzata la proposta di collaborazione, è necessario il parere positivo di tutte le figure coinvolte nella selezione e la riconsegna da parte del candidato di un progetto tecnico adeguato, che viene richiesto nell'incontro dedicato alla valutazione delle competenze.

3.2.3 Formazione e aggiornamento dei dipendenti

Come emerso nei paragrafi precedenti, Sintel costituisce una realtà aziendale composita, che incorpora al proprio interno numerose figure professionali e differenti competenze. La Società ha dunque preferito offrire alle proprie risorse umane interventi di formazione diffusa e continua sul campo (piuttosto che teorica e in aula), basati sul principio dell'**apprendimento *on the job***: una strategia, questa, che si sta rivelando più aderente alle esigenze di continua evoluzione dell'azienda, nonché alle caratteristiche e aspirazioni del personale in forza. In particolare, sotto quest'ultimo aspetto, la propensione di Sintel verso modalità informali e auto-progettate di formazione si sposa con la volontà aziendale di valorizzare e far crescere responsabilmente le proprie risorse umane, incoraggiandole ad acquisire *skill* professionali e competenze – non solo tecnico-specialistiche, ma anche organizzative e di gestione dei processi – che in futuro potranno essere spese sia entro il perimetro di Sintel, sia in eventuali opportunità lavorative all'esterno.

A titolo esemplificativo, si propone la rendicontazione delle attività di formazione *on the job* che nel 2015 hanno visto impegnato il *team* di sviluppatori informatici coinvolti nel progetto SINCgil. Per portare a termine tale progetto, rispettando obiettivi e scadenze, gli architetti del *software* hanno dovuto sviluppare nuove competenze per poi trasmetterle anche alle risorse meno esperte del *team*.

Ambito di apprendimento	Num. persone	Ore di formazione a pers.	Totale ore
AngularJS	4	24	96
Json	2	16	32
Git	2	8	16
SCRUM	4	16	64
BootStrap	4	4	16
Totale			**224**

Anche i dipendenti e i collaboratori dell'area paghe partecipano a incontri, con periodicità settimanale, relativi all'aggiornamento del quadro normativo di riferimento, alla condivisione delle buone prassi e di eventuali procedure migliorative dell'attività ordinaria, alla pianificazione e alla preparazione di interventi straordinari o di adempimenti contabili annuali (come le Certificazioni Uniche, i Modelli 770, i versamenti Irap, etc.).

3.2.4 Salute e sicurezza dei lavoratori

Il tema della salute e della sicurezza dei lavoratori rappresenta per la Società un valore prioritario. Il personale viene sottoposto al Piano di Sorveglianza Sanitaria con il Medico competente nei tempi e nei modi previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre sono stati organizzati una serie d'incontri periodici presso la sede aziendale per garantire l'attuazione di un'attenta politica di valutazione dei rischi, anche attraverso l'aggiornamento dell'apposito Documento (DVR). Si segnala inoltre che tutti i dipendenti e collaboratori sono stati formati relativamente agli aspetti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.
Il tema dello **stress lavoro-correlato** si è manifestato come prevalente fattore di rischio nel processo produttivo aziendale. In ragione di ciò è stato realizzato uno specifico progetto di prevenzione al cui centro è stato posto l'elemento formativo: ad un significativo numero di giornate di formazione somministrate a tutto il personale (4 per i Responsabili di area e 2 per gli addetti) sono seguiti specifici *focus group* finalizzati all'individuazione dei fattori di stress e di potenziale disagio organizzativo, cui hanno preso parte le diverse componenti trasversali a tutte le funzioni aziendali. I risultati di questa attività rappresentano un elemento di informazione ed orientamento delle politiche di gestione delle risorse umane e di miglioramento delle **condizioni di lavoro interne** all'Azienda. A titolo di esempio si segnala l'attenzione posta alla qualità tecnologica delle attrezzature informatiche utilizzate ed all'ergonomia delle postazioni. Parimenti è stata prestata attenzione al miglioramento degli ambienti di lavoro (climatizzazione,

illuminazione, etc.). Va poi sottolineato che, attraverso la realizzazione di Progettazione Integrata che prevede l'acquisizione di una nuova sede, si intende anche offrire spazi più confortevoli al personale.

Inoltre, la **contrattazione sindacale aziendale** rappresenta un ambito di innovazione in tema di politiche di sicurezza e prevenzione sul lavoro, nonché di riduzione dei fattori di rischio; ciò anche in considerazione, oltre che delle condizioni logistiche, delle aspettative professionali delle persone. In particolare viene prestata particolare attenzione al rispetto della legislazione in materia di orario di lavoro (non ricorso al lavoro straordinario con utilizzo dello strumento della banca-ore, garanzia del pieno utilizzo di ferie e permessi). Le richieste di conversione dei contratti individuali da full time a part time (e viceversa) per far fronte alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita-lavoro rappresentano un elemento importante della relazione lavoratore-azienda. Non ultimo, particolari necessità organizzative aziendali (estensione dell'orario di lavoro e maggiore flessibilità nella sua articolazione) sono state affrontate con politiche attive tese a favorire le reciproche esigenze attraverso, ad esempio, il ricorso allo svolgimento dell'attività lavorativa "da remoto". Più in generale, Sintel riconosce lo strumento del confronto e della partecipazione dei lavoratori e delle loro rappresentanze sindacali come fattore chiave di riequilibrio positivo delle possibili divergenze tra fabbisogno produttivo ed esigenze di vita.

3.3 I fornitori

Sintel è impegnata ad instaurare con i propri fornitori relazioni fondate sulla 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. Ciò è determinato dall'importante ruolo di *partner* (in alcuni casi rappresentano dei veri e propri co-produttori) che alcuni di questi ricoprono. È il caso, ad esempio, dei fornitori di connettività su cui si basano i servizi informatici (rete privata, posta elettronica, *hosting, cloud*, etc.), così come delle società di consulenza specialistica con cui la Società collabora e della cui competenza si avvale. È evidente, pertanto, come la forte integrazione giochi un ruolo chiave per la definizione delle politiche adottate, sia nella scelta, sia nella costruzione di rapporti positivi con i fornitori.
In linea con quanto affermato nel paragrafo dedicato alle risorse umane, Sintel ritiene opportuno porre in essere un distinguo tra i soggetti che, seguendo l'interpretazione classica del termine, rientrano nella categoria dei fornitori. In particolare i collaboratori e i consulenti, visto lo strettissimo rapporto che li lega alla Società, nella visione di Sintel fuoriescono dall'ambito dei fornitori per entrare nella sfera delle risorse umane. Considerato il ruolo chiave ricoperto dai collaboratori, il processo di selezione, come illustrato in precedenza, risulta essere particolarmente articolato: l'obiettivo è di evitare di appoggiarsi a società di mera intermediazione del personale (situazione piuttosto frequente nel settore informatico, che comporta una fornitura gestita

da personale poco qualificato e di scarso impatto professionale). Attraverso un'attenta selezione, Sintel è in grado di scegliere personale competente ed adeguato alle necessità tecniche e aziendali, evitando collaborazioni con terze parti prive del *know-how* richiesto per rappresentare un *partner* affidabile.

3.3.1 Screening dei fornitori

La politica di selezione dei fornitori è orientata prevalentemente alla valutazione del rapporto costi/benefici delle soluzioni proposte, richiedendo offerte strutturate e descrizioni dettagliate per poter procedere ad un'attenta comparazione. Inoltre, Sintel incontra preliminarmente il potenziale fornitore per un'analisi supplementare, finalizzata a comprendere al meglio gli aspetti delle offerte presentate e l'aderenza alle richieste. La Società periodicamente (almeno una volta l'anno) procede alla **valutazione dei propri fornitori** secondo le regole previste dal proprio Sistema di Gestione della Qualità (certificato ISO-9001), in particolare analizzando *item* specifici come qualità, rispetto dei tempi, reattività verso i problemi, affidabilità, prezzi, numero di non conformità rilevate e di reclami. Questa procedura ha permesso negli anni di individuare e rafforzare i rapporti con i fornitori capaci di garantire gli standard richiesti e, in un numero limitato di casi, ha portato alla risoluzione di rapporti non considerati soddisfacenti.
Non è ancora in essere un sistema di selezione e successivo monitoraggio dei fornitori legato alle tematiche etiche, sociali ed ambientali. Tali aspetti presentano diverse criticità gestionali, con particolare riferimento a particolari

categorie di fornitori, come i rivenditori *hardware* e *software* che operano attraverso un rapporto "a distanza" e tendenzialmente impersonale (canali *e-commerce*). Relativamente a questa categoria di fornitori, attualmente quantificata in 10 soggetti (quelli con un fatturato rilevante), la Società prevede normalmente il possesso dei requisiti di certificazione (ISO o di analoga fattispecie). Attualmente la percentuale di fornitori così certificati è pari al 50%.
Per quanto riguarda i fornitori che ricoprono ruoli di *partnership*, Sintel tiene conto dei principi etico-valoriali che guidano il loro operato, affinché vi sia coerenza con i Codici di Comportamento che la Società è tenuta a rispettare e condividere come parte attiva del Sistema CGIL. Per consolidare il proprio impegno nel rapportarsi con fornitori che condividano e promuovano i medesimi valori e principi, Sintel sta valutando l'opportunità di redigere un Codice di Condotta da sottoporre a questa categoria di fornitori, chiedendone l'adesione ed il rispetto.

3.4 Collettività e ambiente

Per quanto concerne gli aspetti **ambientali**, l'attività di Sintel può generare due principali fonti di impatto sull'ambiente e sulla collettività: il rilevante consumo energetico prodotto dalle apparecchiature informatiche in uso e l'utilizzo di materiali il cui smaltimento necessita una corretta gestione.

3.4.1 Consumo di energia ed efficienza energetica

La parte più rilevante dei consumi energetici di Sintel è riconducibile all'impegno richiesto dalle apparecchiature dei *datacenter* che, essendo operativi 24 ore su 24, rendono complessa l'implementazione di una politica di contenimento dei consumi.

Di seguito si presentano i dati relativi agli anni 2014 e 2015 e il relativo risparmio di emissioni di CO2 ottenuto dalle modalità produttive del fornitore di energia scelto da Sintel.

	2015	2014	Variazione
Consumi (kWh)	252.673	259.496	-2,63%
CO2 risparmiata* (Kg)	31.079	31.918	-2,63%

(*) tale valore si deduce dalla voce "CO2 risparmiata da inizio fornitura" riportata nella bolletta del fornitore di energia (per ogni chilowattora prodotto il fornitore dichiara di emettere mediamente in atmosfera solo 359 grammi di anidride carbonica (dati 2010), contro i 452 grammi della media nazionale (dati Terna 2008), facendo anche ricorso a fonti energetiche rinnovabili).

Sintel nei prossimi anni si prende l'impegno di valutare eventuali opportunità d'intervento volte a ridurre gli impatti ambientali della propria attività e di responsabilizzare i propri collaboratori per un consumo attento delle fonti energetiche.

3.4.2 Gestione dei rifiuti

Lo smaltimento dei rifiuti viene gestito rispettando quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti in vigore relativamente alle modalità di dismissione di specifiche apparecchiature e di smaltimento dei residui di prodotti "consumabili" (ad esempio le cartucce dei *toner*), oltre alla corretta manutenzione degli impianti al fine di limitare i possibili impatti ambientali.

I rapporti con il condominio

Oltre al più ampio *stakeholder* "ambiente", un interlocutore specifico del contesto in cui opera la Società è rappresentato dai **condòmini**. La sede operativa di Sintel è situata presso un condominio civile, sito in una zona residenziale della città, di cui occupa il piano rialzato e parte del semi-interrato. Fin dal principio la Società ha intrattenuto rapporti reciprocamente positivi con i condòmini e l'amministratore, fondati sul rispetto delle esigenze reciproche e sulla collaborazione nella soluzione dei problemi. In particolare, si segnala che le riunioni di condominio sono tenute in una sala messa a disposizione da Sintel, su richiesta dell'amministratore e dei consiglieri del condominio, per facilitarne lo svolgimento. Le possibili fonti di disturbo generate dall'attività della Società riguardano principalmente gli impianti di mantenimento energetico e di refrigerazione del *datacenter*, che si è provveduto ad ammodernare a seguito di segnalazioni da parte dei condòmini. Sintel si è impegnata a favorire una convivenza civile, condividendo la necessità di contemperare le proprie esigenze produttive con quelle tipiche della residenzialità e del diritto al rispetto della vita privata dei condòmini.

Obiettivi futuri (2016-2018)

Obiettivi futuri	Aspetto di riferimento
Consolidare il ruolo di Sintel come società di scopo del Sistema CGIL	Identità e Immagine aziendale
Affinare la struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità	Identità e Immagine aziendale
Avviare un dialogo continuo e sistematico con i portatori di interesse, anche con riferimento alla realizzazione della Matrice di Materialità così come prevista dalle Linee Guida GRI	Identità e Immagine aziendale
Stilare ed adottare il Codice Etico	Identità e Immagine aziendale
Realizzare una brochure aziendale	Identità e Immagine aziendale
Riorganizzare il sito aziendale rendendolo più efficace dal punto di vista comunicativo, permettendo così una più rapida circolazione delle informazioni con gli stakeholder	Identità e Immagine aziendale Soddifazione Clienti
Estendere le analisi di customer satisfaction ad altre aree aziendali	Soddifazione Clienti
Affinare il sistema di governance interna e le modalità di relazione tra le diverse aree produttive rendendolo sempre più aderente alle necessità dei Clienti	Soddifazione Clienti
Affinare la capacità di analisi e interpretazione delle esigenze dei Clienti rafforzando la funzione di "Ricerca e Sviluppo"	Soddifazione Clienti e Innovazione e soluzione ICT
Organizzare Open Day con i Responsabili Tecnici di Sistema	Innovazione e soluzione ICT
Realizzare il progetto denominato "Progettazione Integrata"	Innovazione e soluzione ICT
Terminare attività di controllo, commissionata ad una società esterna, relativamente al tema della sicurezza informatica e valutare eventuali interventi correttivi/di miglioramento	Confidenzialità e Privacy
Ottenere la certificazione relativa al trattamento e alla conservazione dei dati	Confidenzialità e Privacy
Richiedere ai fornitori strategici l'adesione al Codice Etico	Screening dei fornitori

Utilizzando CyclusPrint rispetto ad una carta non riciclata, l'impatto ambientale è stato ridotto di:

35 kg di rifiuti

7 kg CO_2

70 km percorsi mediamente da una macchina europea

1075 litri d'acqua

101 kWh di energia

56 kg di legno

Fonte: La valutazione dell'impronta carbonio è realizzata da Labelia Conseil conformemente al metodologia Bilan Carbone®. I calcoli vengono da un paragone tra la carta riciclata considerata ed una carta a fibre vergini secondo gli ultimi dati disponibili dell'European Bref (per la carta a fibre vergini). I risultati ottenuti sono generati da informazioni tecniche e sono soggetti a modifica.

Progetto e coordinamento editoriale
Sintel Srl - Loris Manfredi, Mauro Zanoni

Consulenza metodologica
Studio Candotti

Progetto grafico e impaginazione
Immagina Comunicazione Sas

Finito di stampare: luglio 2016

da C.S.E. Colombo Servizi sas di Colombo Emanuele e C. - Aicurzio (MB)

Sintel

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

Sede Legale
via Palmanova 22
20132 Milano

Sede Operativa
via Privata della Torre 15
20127 Milano

02 261611

02 26161333

info@sintel.net

www.sintel.net