
2016

Bilancio di Sostenibilità



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



Marco **Baldessari** • Andrea **Belardetti** • Paolo
Bernardi • Paolo **Carminati** • Massimo
Cazzaniga • Luca **D'Altorio** • Stefano
D'Ambrosio • Riccardo **Di Capua** • Francesca
Elia • Martina **Ferrario** • Alessandro
Fiamberti • Piera **Foini** • Rosarita **Foti** •
Alessandra **Galbiati** • Roberto **Gioelli** • Claudio
Grassi • Andrea **Guariento** • Stefania
Lazzaroni • Giovanni **Lima** • 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**

SOMMARIO

Lettera del Presidente	5
Nota metodologica	8
1. Identità	12
1.1 Profilo della Società	12
1.2 La storia di Sintel	16
1.3 Valori, missione, strategia	18
1.4 Identità e immagine aziendale	21
1.5 Governance e organizzazione	23
1.5.1 Certificazioni	26
1.6 I portatori di interesse	28
1.6.1 Le attività di Stakeholder Engagement	29
2. Performance economica	32
3. Impatti socio-ambientali	35
3.1 Il "Sistema CGIL": Consiglio di Amministrazione, Soci e Clienti	35

Bilancio di Sostenibilità **2016**

3.1.1 Soddisfazione dei clienti	37
3.1.2 Confidenzialità e privacy del consumatore	39
3.1.3 Soluzioni ICT e innovazione	41
3.2 Risorse Umane	43
3.2.1 Gestione delle risorse umane	43
3.2.2 Diversità e parità di trattamento	46
3.2.3 Salute e sicurezza dei lavoratori	47
3.3 I fornitori	49
3.4 Ambiente	52
3.4.1 Energia	52

Lettera del Presidente

Caro Lettore,

lo scorso anno, con la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità, Sintel ha voluto fornire una rappresentazione organica delle significative innovazioni introdotte al fine di consolidare e diffondere all'interno del Sistema CGIL (a partire da quello lombardo) il nostro ruolo e la nostra immagine di società di scopo. Sulla base dei confronti e dei processi avviati con la CGIL Nazionale, con le strutture regionali e i servizi CGIL, spinti dalla continua e prioritaria ricerca di economie di scala a favore di tutto il Sistema CGIL, ci siamo posti infatti l'obiettivo di ampliare tale "scopo" oltre i confini lombardi.

Inoltre, abbiamo voluto formalizzare in modo trasparente il nostro metodo di lavoro, caratterizzato dalla ricerca continua della massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti, dal monitoraggio del loro grado di conoscenza e utilizzo, dall'attenta individuazione di investimenti e spese strettamente funzionali alle esigenze ed ai bisogni del nostro "Sistema" e, non da ultimo, dall'impegno costante alla massima trasparenza e verificabilità nella definizione e ripartizione dei costi (contrattuali, ma non solo).

Rileggendo gli obiettivi che ci eravamo posti e analizzando quanto avvenuto nel 2016, mi sento in dovere di ammettere che i risultati ottenuti, riportati nel presente documento, sono stati superiori alle aspettative che avevamo (o che avevo come Presidente). Vorrei cogliere l'occasione per sottolinearne

Bilancio di Sostenibilità 2016

alcuni: il consolidamento del rapporto con CGIL Piemonte ha portato alla predisposizione del nuovo software fiscale "iCAAF", che sarà utilizzato per la campagna fiscale 2017 in ben dieci Regioni; l'affidamento, da parte di CGIL Nazionale, del compito di sviluppare un programma web – SIN-Cgil - utilizzabile su tutto il territorio nazionale; la riconferma, da parte di INCA Nazionale, dell'accordo inerente il supporto nell'elaborazione dei programmi utilizzati nell'attività di patronato e, non da ultimo, l'acquisto di una nuova sede, in via Palmanova 28 (a poche decine di metri dalle sedi CGIL Lombardia), capace di accogliere tutta la struttura Sintel e garantire numerose opportunità di sviluppo futuro. Un grosso investimento, che risponde perfettamente alle esigenze di più stretto raccordo fra il Sistema CGIL e Sintel, fra le risorse umane della CGIL e le nostre.

Risultati importanti, ottenuti grazie al lavoro del gruppo dirigente Sintel e al coinvolgimento e alla condivisione di tutte le nostre risorse umane, dipendenti e collaboratori.

Lo scorso anno è stato anche caratterizzato dall'avvio di un percorso importante (conclusosi nel mese di marzo 2017) che ci ha portato all'elaborazione e all'approvazione del nostro Codice etico.

Guardando avanti, il 2017 ci pone di fronte a sfide considerevoli. La prima, sul fronte interno, ci vedrà impegnati nella sistematizzazione di un percorso di formazione e qualificazione delle nostre risorse umane, nel rispetto delle legittime aspettative ed esigenze. La seconda, sul fronte esterno, sarà incentrata sul rafforzamento dei canali di confronto con i nostri interlocutori, al fine di migliorare la comunicazione e la valutazione dei risultati della nostra azione.

Ai momenti ormai istituzionalizzati di formazione-informazione, riservati da un lato alle aree amministrative e dall'altro agli RTS territoriali verrà infatti ampliato l'utilizzo dello strumento della customer satisfaction, finalizzata, oltre che ad una valutazione dei risultati raggiunti da parte dei nostri stakeholder, alla raccolta di giudizi, consigli e proposte funzionali al monitoraggio e al miglioramento del nostro lavoro. Il tutto a riprova della nostra ferma convinzione che lo sviluppo e il consolidamento di relazioni trasparenti e collaborative con tutti i nostri portatori d'interesse rappresenti l'unica strada possibile per raggiungere davvero il nostro "scopo".

Infine, consentitemi una sintetica nota personale: nel 2014, quando CGIL e SPI mi proposero questo incarico, non nascosi le mie perplessità proprio per le esperienze che, nei precedenti incarichi, avevo avuto con Sintel: oggi sono orgoglioso che mi sia stata offerta l'opportunità di condividere la qualificazione del ruolo e i risultati ottenuti dalla "squadra Sintel".

Buona lettura

Loris Manfredi

Nota metodologica

Con la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità, Sintel ha voluto partire dai risultati raggiunti con la prima edizione per redigere un documento più completo nei contenuti e più accurato nell'applicazione della metodologia. La struttura del documento non è stata modificata, dunque il Bilancio è organizzato nei seguenti capitoli:

- 1) 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;
- 2) Performance economica**, in cui si presenta il valore generato e la sua distribuzione;
- 3) Impatti socio-ambientali**, in cui si descrivono le relazioni tra Sintel e i suoi stakeholder e i relativi impatti;

La novità rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2015 è nella rappresentazione degli obiettivi che non sono più raggruppati in uno specifico capitolo, ma sono suddivisi in base all'aspetto rilevante di riferimento. Inoltre, con la seconda edizione del documento, si è cercato di raggiungere un migliore livello di dettaglio e di approfondimento.

Il perimetro di rendicontazione dei dati si riferisce alle attività svolte da Sintel Srl (sede operativa) relativamente all'anno 2016 e si è cercato, laddove possibile, di consentire la comparazione dei dati, fornendo i valori relativi ai due anni precedenti. Attraverso l'affinamento della struttura del Bilancio

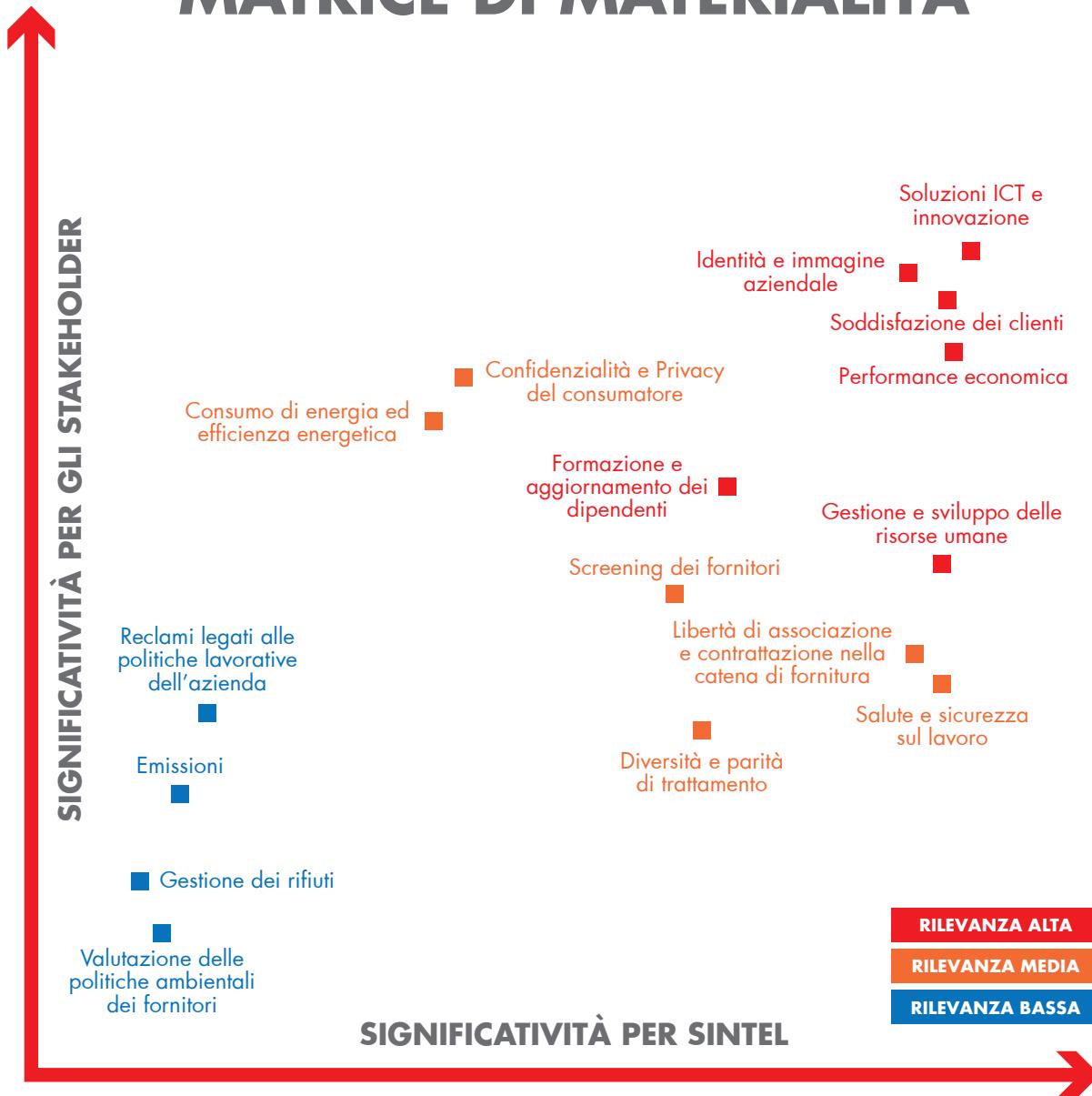
di Sostenibilità e dei suoi contenuti, in un'ottica di crescente completezza e trasparenza delle informazioni e dei dati presentati, si è predisposto il documento "in linea" con le "G4 Sustainability Reporting Guidelines" emanate dalla Global Reporting Initiative (GRI).

Per questa seconda edizione, sempre in coerenza con quanto proposto dalle Linee Guida GRI, Sintel ha avviato un processo di stakeholder engagement attraverso il quale ha iniziato a perfezionare la Matrice di Materialità.

Gli stakeholder coinvolti durante questo primo confronto sono stati i dipendenti e i collaboratori della Società (per ulteriori informazioni vedere il paragrafo 1.6.1), a cui è stato chiesto di valutare, per ciascun aspetto proposto nella prima Matrice di Materialità di Sintel, l'importanza di una rendicontazione adeguata da parte della Società e l'importanza di intraprendere azioni relativamente allo stesso nonché, qualora ritenuto opportuno, di indicarne di nuovi.

L'opinione espressa dalle risorse umane è andata quindi a modificare il punto di vista degli stakeholder (asse verticale) così come era stato indicato nel primo esercizio di analisi di materialità, definendo la nuova Matrice.

MATRICE DI MATERIALITÀ



Vengono 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. Come si può notare, all’interno della Matrice di Sintel 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, i quali non sono rendicontati.

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.

1. Identità

1.1 Profilo della società

Sintel è una Società di scopo del Sistema sindacale CGIL Lombardia, attiva nel settore informatico ed operante esclusivamente sul mercato interno (captive) al mondo sindacale.

Nata inizialmente allo scopo di garantire risposte efficaci, rapide e puntuali nella circolazione delle informazioni, negli anni si è sempre più configurata 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. Nel tempo, questa impostazione è diventata per la Società un approccio valoriale e strategico che ne orienta il modo di rapportarsi al contesto di riferimento.

Sintel rappresenta oggi un punto di forza di cui CGIL Lombardia può vantarsi e che viene messo a disposizione del contesto sindacale CGIL più generale. La sede legale si trova a Milano in via Palmanova 22; mentre 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, gemello, è situato presso la sede di CGIL Piemonte).

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, grazie all'integrazione inter-regionale Lombardia-Piemonte avvenuta negli ultimi anni, connette oltre 600 sedi sindacali, 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 su tecnologia MS-Exchange
 - gestione del dominio regionale e degli utenti in active directory MS
 - 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/FOIP
- **Sviluppo Software**, attività fortemente ampliata nel tempo, annovera diversi progetti realizzati e/o in corso di realizzazione tra i quali si evidenziano:
 - la suite fiscale utilizzata in 10 regioni del "Sistema CAAF-CGIL";

Bilancio di Sostenibilità 2016

- il 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 programma utilizzato per la consulenza del Patronato INCA;
- 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: il problem determination (individuazione del problema) e il problem solving (soluzione del problema). Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata una attività post-vendita; dall'altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di riferimento che utilizza i servizi offerti, informando in questo modo l'attività di pre-vendita (più esattamente di conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di ricerca e sviluppo).
- **"Centro unico di acquisto" per la 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 tecnico-contabile ai clienti, oltre che attività di supporto e formazione. Sintel gestisce l'elaborazione dei cedolini paga e della documentazione fiscale conseguente per le Strutture sindacali e le società lombarde; inoltre la Società offre supporto e assistenza agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti.
- **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.

	2016	2015	2014
Totale dipendenti	22	20	19
Totale Entrate	4.975.359 €	4.362.788 €	4.348.972 €
Volume dei servizi erogati			
Link Rete Privata	536	534	370
Clienti con uscita centrale VOIP	19	10	8
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	1.526	467	266
Utenti SW fiscale	1.270	1.140	990
Sale accoglienza implementate	20	7	2
Cedolini paga elaborati	20.007	19.022	17.316

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**

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 sovregionale
- 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, 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 lato, si riportano i Principi Fondamentali della Società:

IL CODICE ETICO DI SINTEL

Nel corso del 2016 è stato individuato, all'interno del Consiglio di Amministrazione di Sintel, un gruppo di lavoro incaricato di elaborare – e successivamente promuoverne l'adozione – il Codice Etico della Società. L'attività svolta ha portato, nel marzo 2017, all'approvazione del documento da parte di tutto l'Organo Amministrativo.

L'obiettivo del Codice è quello di rendere visibile l'approccio etico che Sintel 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 verrà 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".

Oltre ad una diffusione adeguata tra i vari stakeholder, il Codice Etico verrà presentato ai dipendenti ed ai collaboratori in un apposito incontro finalizzato alla sua condivisione, chiedendo agli stessi un'adesione formale. In questa prospettiva, il Codice assumerà 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 la 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

I valori e principi di Sintel



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 E DIALOGO

facendo attenzione alle aspettative degli stakeholder.



RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il nostro contributo per partecipare ad uno sviluppo sostenibile.

LA MISSIONE DI SINTEL

La missione di Sintel è costituita dall'obiettivo di creare valore per il Sistema CGIL, costruendo un "ponte tecnologico" tra esso ed il mondo informatico, tutelando i clienti e coinvolgendo risorse umane e fornitori in un'attività di sviluppo etico di soluzioni IT

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 dell'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. La Società opera nella costante ricerca di innovazioni che consentano di raggiungere il più alto livello di efficienza ed efficacia, considerando anche la sovrapposizione di ruolo soci-clienti che caratterizza la realtà di Sintel.

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 Identità e immagine aziendale

Il tratto principale di Sintel è essere una “società di scopo” del Sistema sindacale CGL. Questa specificità definisce elementi di contesto, primo tra i quali una sostanziale coincidenza di Soci, Amministratori e Clienti, che caratterizzano fortemente cultura, valori e obiettivi aziendali.

Tenuto conto della missione della Società e della strategia individuata per attuarla, il tema dell’immagine aziendale, nonché la sua cura e comunicazione, rappresentano un aspetto essenziale del costante processo di analisi, progettazione, realizzazione, valutazione dei risultati, che costituisce il ciclo vitale del contesto in cui opera la Società.



Tenendo conto della significatività del tema, l’approccio proposto dalla Direzione e dallo Staff ai progetti ed alle attività svolte è caratterizzato in maniera significativa dalla cura dell’immagine aziendale e della sua comunicazione, temi costantemente sottoposti all’attenzione dei dipendenti e dei collaboratori. Un’effettiva conoscenza del contesto di riferimento, della cultura che lo caratterizza e dell’importanza che assume un corretto orientamento

Bilancio di Sostenibilità 2016

comunicativo e responsabile, costituiscono un costante elemento nella vita quotidiana dell'organizzazione aziendale.

Per consentire l'effettiva realizzazione di questi obiettivi, la Società ha deciso per il 2017 di porre in atto un Piano Strategico di Sviluppo delle Risorse umane che garantisca anche un adeguato supporto nell'approccio proposto e nelle aspettative comunicative che si intende raggiungere.

Parimenti si è deciso di curare attentamente il tema della condivisione degli obiettivi con i diversi stakeholder, di una puntuale rendicontazione di quanto svolto, nonché di un'indagine conoscitiva del livello di apprezzamento raggiunto nelle diverse attività.

Obiettivi dichiarati per il 2016

Consolidare il ruolo di Sintel come società di scopo del Sistema CGIL

Affinare la struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità

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

Stilare ed adottare il Codice Etico

Realizzare una brochure aziendale

Azioni intraprese e risultati raggiunti nel 2016

Le azioni intraprese dalla Società sono descritte in questo paragrafo.

Obiettivo raggiunto: per ulteriori informazioni, vedere la Nota Metodologica.

È stato avviato un dialogo con alcuni tra i portatori di interesse più importanti della Società, le Risorse Umane. Per ulteriori informazioni, vedere al paragrafo Nota Metodologica.

Obiettivo raggiunto. Vedere al paragrafo 1.3

La brochure sarà finalizzata nel corso del 2017 sulla base del materiale in fase di caricamento sul nuovo sito internet aziendale.

Obiettivi 2017

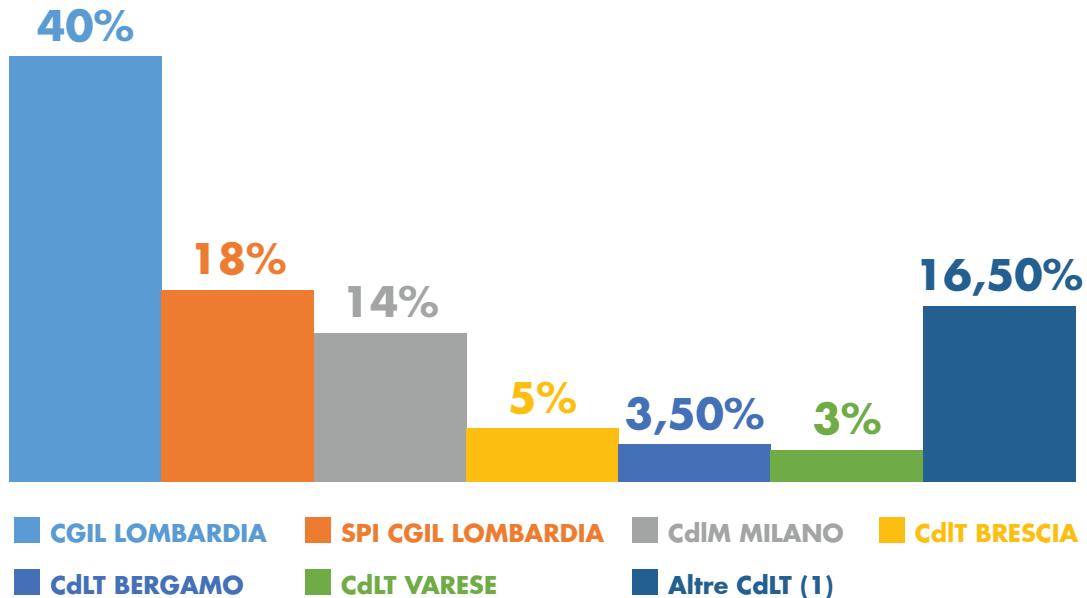
Gli obiettivi che Sintel si pone sul tema per il prossimo anno sono:

- Realizzazione di un Piano Strategico di Sviluppo delle Risorse Umane in grado di allineare accrescimento delle competenze individuali, valorizzazione del potenziale individuale, definizione di quadri di riferimento condivisi (valori, strategie, obiettivi) così da garantire un maggior coinvolgimento delle persone nella vita della Società.
- Realizzazione di un ampio progetto che, attraverso la somministrazione di strumenti di analisi del grado di soddisfazione degli stakeholder, diventi pratica comune per l'effettiva implementazione del modello operativo proposto: un continuo e condiviso processo di analisi del contesto e dei bisogni, progettazione, realizzazione e valutazione.

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 ciò che riguarda la 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 che si basano su 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

* dimesso gennaio 2017 e sostituito da Gabriele Rocchi

Nel corso dell’ultimo anno è stato sperimentato all’interno del Consiglio di Amministrazione un nuovo metodo di lavoro maggiormente orientato alla condivisione degli obiettivi ed alla definizione delle soluzioni da adottare in relazione ad essi. In particolare su alcune attività strategiche (elaborazione Codice etico, definizione assetto datacenter di Milano) sono stati costituiti gruppi di lavoro interni al CdA che hanno consentito una più consapevole

definizione delle strategie in relazione agli obiettivi da raggiungere.

L'organizzazione aziendale è definita sulla base dei progetti e delle fasi di attività che caratterizzano la vita aziendale. Ogni progetto (o fase) è assegnato ad un team di lavoro guidato da un Capo Progetto che è responsabile della pianificazione e realizzazione.

Uno Staff di Direzione affianca l'Amministratore Delegato nella gestione della Società. Lo Staff è composto da tre persone con competenze tecnico-professionali adeguate agli obiettivi da raggiungere:

- Riccardo Di Capua, Responsabile dei progetti Tecnico-informatici
- Gualtiero Medolago, Responsabile amministrativo
- Tommaso Pizzo, Ufficio legale, contratti e Risorse Umane

Questa modalità operativa si prefigge lo scopo di massimizzare il coinvolgimento delle persone che operano nell'azienda rendendole consapevoli e responsabili degli obiettivi da raggiungere. Inoltre organizzare il lavoro per progetti consente un approccio più ampio e complesso ai problemi ed alle strategie da adottare, arricchendo al contempo le persone sul piano professionale e le azioni poste in atto dal punto di vista qualitativo.

1.5.1 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 practice.

Per quanto riguarda i processi produttivi ed organizzativi aziendali, Sintel adotta da anni il **Sistema di certificazione UNI EN ISO 9001:2008**.

La Società ha inoltre avviato un percorso di preparazione all'assunzione di un nuovo standard certificativo relativo al proprio core business, il trattamento e la conservazione dei dati.

Sintel ritiene che l'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (Information Security Management System) rappresenti un elemento di qualità da mettere a disposizione dei propri Clienti per monitorare e garantire in maniera efficiente gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

In questa prospettiva l'obiettivo da raggiungere è l'ottenimento della **Certificazione secondo lo Standard ISO/IEC 27001:2013 Gestione della sicurezza delle informazioni**.

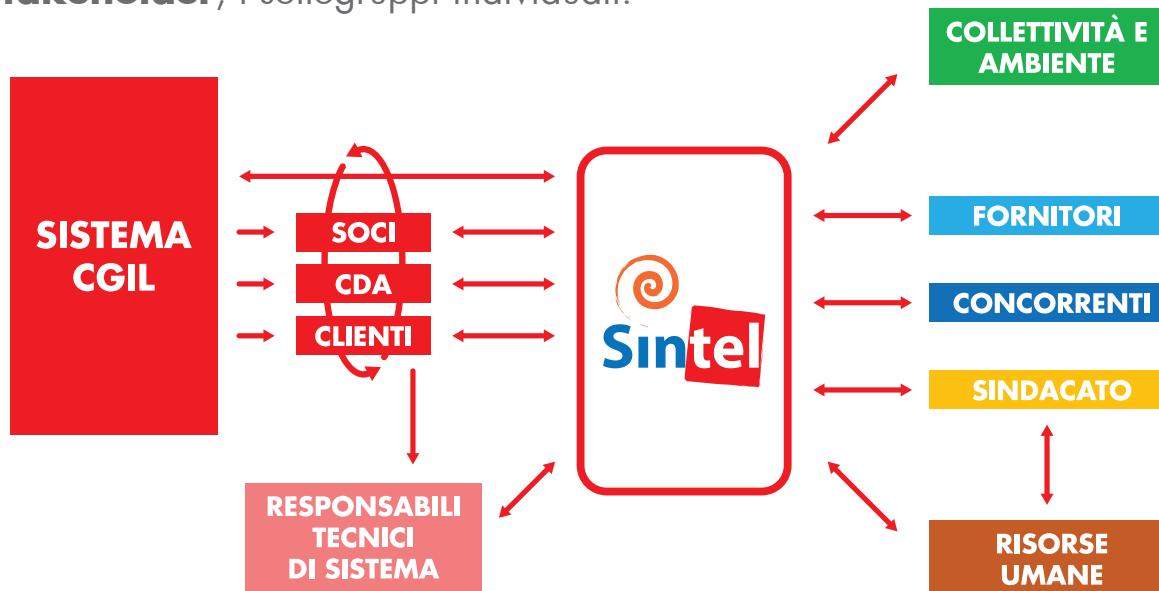
Il piano di lavoro prevede per l'anno 2017 la realizzazione delle attività preliminari e la definizione delle complesse procedure da adottare, così da pervenire all'ottenimento del Certificato nel 2018.

La Società è convinta che questo approccio ai Sistemi di Gestione certificati rappresenti una garanzia per i propri Clienti, essendo gli stessi basati su un 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. 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	CATEGORIA DI STAKEHOLDER	SOTTOGRUPPI
Sistema CGIL	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture confederali • Categorie • Servizi • Società del Sistema CGIL • Organizzazioni collegate 	Soci	<ul style="list-style-type: none"> • Socio di maggioranza • Soci con rappresentanza nel CdA • Altri soci
Consiglio di Amministrazione		Responsabili Tecnici di Sistema (RTS)	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Committenti contratti strategici • Committenti contratti semplici • Utenti generali di contratti complessi e strategici • Potenziali clienti 	Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi integrati • Prodotti e servizi accessori • Occasionali
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Collaboratori • Consulenti 	Collettività e ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Condomini • P.A.
Sindacato		Concorrenti	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Bilancio di Sostenibilità 2016

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.

Coinvolgere i propri portatori di interesse è anche un elemento fondante del percorso di sviluppo sostenibile che la Società ha deciso di intraprendere: conoscere il punto di vista dei propri interlocutori è il primo passo per poterli coinvolgere in modo strategico, migliorando la performance aziendale e i suoi impatti economici, sociali ed ambientali.

Come avvio di questo percorso di coinvolgimento, nel mese di dicembre 2016 sono stati organizzati tre focus group con i collaboratori e i dipendenti della Società, coinvolgendo l'85% delle risorse umane. Lo scopo principale degli incontri è stato quello di ottenere il loro punto di vista su come la Società sta approcciando le tematiche legate allo sviluppo sostenibile, avere un riscontro sulla prima edizione del Bilancio di Sostenibilità ed una valutazione della criticità dei diversi temi proposti nella Matrice di Materialità.

L'obiettivo di Sintel è quello di coinvolgere progressivamente tutti i diversi gruppi di stakeholder, per arrivare ad avere un ritratto il più possibile obiettivo e completo di come la Società è percepita, di quali sono le aspettative e le opinioni dei soggetti con cui interagisce e, infine, di quali possono essere i percorsi da intraprendere per migliorarsi.

Per ulteriori dettagli su come il punto di vista degli stakeholder coinvolti è andato a modificare la Matrice di Materialità, vedere il relativo paragrafo.

Obiettivi dichiarati 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

Azioni intraprese e risultati raggiunti nel 2016

Nel corso del 2016 è stata avviata un'iniziativa informativa, denominata Open Day RTS. Si è trattato dell'organizzazione di due sessioni di incontro, una per ciascun ambito operativo (CAAF e CGIL), in cui i Responsabili dell'Area Tecnica Sintel hanno potuto divulgare tematiche di particolare interesse tecnologico. Nello specifico:

- La prima sessione, dedicata agli RTS CAAF e tenutasi nelle date 4 e 11 maggio 2016, ha previsto la trattazione di tematiche sistemistiche (nuove architetture TS CaafSi/bilanciamento e SQL, SAN, policy di AD, posta elettronica e aggiornamenti) e di sviluppo software (accoglienza e prenotazioni, totem, IVR e pianificazione attività fiscali, nuovo progetto fiscale 2017)
- La seconda sessione, dedicata agli RTS CGIL e tenutasi nelle date 18 e 25 maggio 2016, ha visto l'approfondimento delle stesse tematiche di sviluppo software affrontate nella prima sessione, mentre dal punto di vista sistemistico è stata l'occasione per concentrarsi su temi quali Argo, Livelink, SAN e la problematica della sicurezza informatica (posta elettronica, Sophos, Watchguard).

Nel semestre successivo, su richiesta specifica di alcuni RTS, sono stati organizzati ulteriori due incontri (settembre-ottobre), con l'obiettivo di approfondire le tematiche legate all'accoglienza e più in particolare al nuovo applicativo SIN CGIL.

Obiettivi 2017

- Obiettivo primario, sulla base dell'esperienza (embrionale) del 2016, sarà svolgere una massiccia azione di rafforzamento delle iniziative orientate agli RTS, allo scopo di renderle appuntamenti costanti, coordinati e ben governati nelle loro dinamiche: solo così sarà possibile ottenere riscontri oggettivamente analizzabili e risultati apprezzabili.

2. Performance economica

L'impegno costante per raggiungere gli obiettivi economici orientati in termini di performance, è un elemento fondante dell'azione di Sintel. Questa attenzione è dovuta alla piena consapevolezza che le risorse economiche gestite provengono dall'Organizzazione sindacale e da società ad essa collegate, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò derivano.

Questa particolarità 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-Informativa 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 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;
- una precisa analisi economica dei risultati di area, 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.

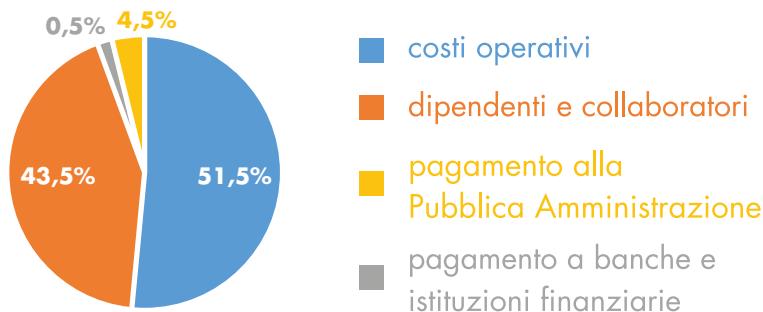
Bilancio di Sostenibilità 2016

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2016	2015	Variazione
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	4.975.359	4.362.788	14%
Vendite nette	4.974.720	4.361.552	14%
Ricavi da investimenti finanziari	639	1.236	-48%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	4.328.401	4.063.249	6%
COSTI OPERATIVI	2.226.343	2.006.897	11%
RETRIBUZIONI E BENEFIT	1.884.441	1.700.900	11%
Retribuzioni personale dipendente	975.648	889.778 ⁽¹⁾	10%
Benefit personale dipendente	18.980	17.882 ⁽¹⁾	6%
Retribuzioni collaboratori	889.814	793.240	12%
PAGAMENTI AI FORNITORI DI CAPITALI	15.662	197.931	-92%
Pagamenti ai soci	-	180.000 ⁽²⁾	-
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	15.662	17.931	-13%
PAGAMENTI ALLA P.A.	201.955	157.521	28%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	646.958	299.539	116%
Accantonamento a fondi	250.050	13.250	-
Ammortamenti	217.112	207.707	4%
Utili a riserva	179.796	78.582	129%

⁽¹⁾ Le voci sono state oggetto di riclassificazione rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2016 al fine di garantire una migliore rappresentazione.

⁽²⁾ L'Assemblea dei Soci in sede di approvazione del Bilancio 2015 ha deciso, su proposta del Consiglio di Amministrazione, la distribuzione di parte degli utili prodotti per un importo complessivo pari a 180.000 euro

Distribuzione del valore aggiunto 2016



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, particolarmente 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 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 (in termini di obiettivi e, più in generale, di logiche organizzative) 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 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.

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 Soddisfazione dei clienti

Pur operando all'interno dell'Organizzazione sindacale, ed essendo per sua natura partecipata dai suoi stessi clienti, non bisogna dimenticare che il rapporto tra la Società e i fruitori dei suoi servizi è comunque di tipo commerciale.

La soddisfazione dei clienti è per questo un fattore determinante. Poiché Sintel ha il compito di tradurre le esigenze dei clienti in soluzioni informatiche, spesso in autonomia decisionale, diviene determinante 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. In questa prospettiva la rilevazione della qualità (customer satisfaction) rappresenta per Sintel anche un approccio strategico alla condivisione di obiettivi e strategie con i propri Clienti.

Il primo Bilancio di Sostenibilità è stato uno strumento importante per comunicare caratteristiche dell'azienda molto spesso ignorate o sconosciute, offrendo ai clienti di Sintel una nuova visione della Società: partendo dai contenuti del documento è stata formulata una breve presentazione del profilo della Società, utilizzata durante l'anno trascorso nelle occasioni di incontro con la clientela.

L'area paghe realizza da qualche anno un questionario di customer satisfaction, chiedendo agli utilizzatori di valutare diversi aspetti del servizio ricevuto, attraverso un punteggio da 1 (molto insoddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Bilancio di Sostenibilità 2016

Nel 2016 è stato rilevato un sensibile miglioramento della valutazione e della percezione del servizio offerto:

ITEM	Risultati		
	2016	2015	2014
Valutazione complessiva del servizio	3,22	2,85	2,76
Tempi di risposta ai quesiti posti	3,28	2,89	2,63
Efficacia delle risposte	3,34	2,96	2,80
Flessibilità rispetto alle esigenze	3,38	2,81	2,94
Competenza e cortesia degli operatori	3,56	3,50	3,41
Qualità dei documenti elaborati	3,22	2,81	2,82
Tempi di elaborazione dei dati	3,25	2,81	2,88
Media *	3,32	2,95	2,89

*su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 4 (molto soddisfatto)

Obiettivi dichiarati per il 2016	Azioni intraprese e risultati raggiunti nel 2016
Riorganizzare il sito aziendale rendendolo più efficace dal punto di vista comunicativo, permettendo così una più rapida circolazione delle informazioni con gli stakeholder.	Il progetto è stato avviato nel corso dell'anno: è stata definita la struttura e l'impostazione grafica, nonché gli obiettivi in termini di contenuti. Il nuovo sito internet sarà online nei primi mesi del 2017.
Estendere le analisi di customer satisfaction ad altre aree aziendali.	Attività in fase di sviluppo.
Affinare il sistema di Governance interna e le modalità di relazione tra le diverse aree produttive rendendolo sempre più aderente alle necessità dei clienti	È stata avviata un'importante e approfondita riflessione interna che ha portato all'individuazione della nuova struttura organizzativa. La proposta individuata è stata condivisa con le figure aziendali interessate dalle modifiche, nonché con tutte le risorse umane. La nuova organizzazione sarà operativa a partire dal 2017.

Responsabili

Key Account Service: Rosarita Foti e Scuccimarra Gianluca

Obiettivi 2017

- Strutturare un processo di rilevazione della soddisfazione che permetta un approccio analitico ai feedback e la definizione di specifici obiettivi di miglioramento.
- Introdurre un processo strutturato di rilevazione della customer satisfaction che coinvolga gli RTS.
- Migliorare la descrizione di prodotti e servizi destinata ai clienti, per sviluppare una comunicazione più efficace.

3.1.2 Confidenzialità e privacy del consumatore

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, assicurando il mantenimento delle informazioni, garantendone i principi di riservatezza, sicurezza e controllo.

Sintel garantisce 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

Bilancio di Sostenibilità 2016

implementate e del sistema di profilazione gerarchica negli accessi. Inoltre Sintel, in qualità di **hoster**, presta particolare attenzione alla conservazione dei dati presso i **datacenter**, dove sono archiviati grandi quantità di dati sensibili derivanti dalle attività dei clienti. In particolare la Società adotta le misure previste dalla normativa in vigore per il trattamento dei dati e la loro conservazione, attenendosi a procedure e controlli di base compatibili con l'Annex A (Control objectives and controls) che contiene i 133 "controlli" a cui, l'organizzazione che intende applicare la norma, deve attenersi. A maggior tutela dei propri Clienti e dei dati da essi affidati, Sintel si è posta quale obiettivo per il 2017 l'adozione di un sistema di certificazione internazionale (ISO 27001) che attesti a livello superiore la qualità delle procedure implementate.

Obiettivi dichiarati per il 2016

Terminare attività di controllo, commissionata ad una società esterna, relativamente al tema della sicurezza informatica e valutare eventuali interventi correttivi/di miglioramento

Ottenere la certificazione relativa al trattamento e alla conservazione dei dati

Azioni intraprese e risultati raggiunti nel 2016

Il progetto di certificazione ISO 27001 prevede l'effettuazione di un'analisi dei rischi dell'azienda sugli aspetti relativi ai software, ai sistemi, alla logistica. Dopo aver valutato i rischi, si procederà determinando le azioni correttive da intraprendere rispetto agli ambiti dove il grado di gestione del rischio non è accettabile. Relativamente ad alcuni progetti/servizi si procederà anche con dei test di violazione per verificare l'efficacia delle misure di sicurezza messe in campo. L'ultima fase è quella relativa alla certificazione vera e propria. Questo processo rappresenta per Sintel anche un punto di partenza progettare un percorso futuro che si estenda anche alle strutture CGIL.

Responsabili

Gregorio Molinero, Gabriele Poggi e Riccardo Di Capua

3.1.3 Soluzioni ICT e innovazione

L'Organizzazione CGIL si configura come un ambiente esposto a cambiamenti di contesto organizzativo e tecnologico. L'obiettivo di Sintel è conseguentemente l'offerta di soluzioni in grado di ridurre le complessità e semplificare i processi, consentendo al Sistema di riferimento di dotarsi di strumenti efficienti ed efficaci.

Il focus di ricerca e sviluppo di Sintel è quindi posto sul Cliente: realizzare soluzioni di valore, tecnologicamente all'avanguardia e di semplice utilizzo. Per ottenere questo risultato la Società ha adottato un approccio operativo orientato alla cosiddetta "filosofia agile", una modalità operativa caratterizzata da un confronto collaborativo tra committente e produttore e dalla presenza di collaboratori fortemente motivati ed orientati.

Anche in ragione di ciò Sintel ha ridefinito la propria struttura organizzativa superando la logica di attività per aree operative: il nuovo approccio è viceversa basato su progetti e funzioni, allo scopo di promuovere una attività centrata su trasversalità e condivisione degli obiettivi.

Queste logiche organizzative sono ben rappresentate nel Progetto **SIN-Cgil**: 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. Inoltre l'estensione geografica del Progetto ha consentito una più precisa e dettagliata analisi della domanda, producendo importanti miglioramenti in termini di implementazione di funzionalità sempre più orientate alle esigenze degli utilizzatori.

Bilancio di Sostenibilità 2016

In relazione all'obiettivo definito **“Progettazione integrata”**, che si propone di riunire in un unico spazio “laboratorio-logistico” lo sviluppo dei software e l'utilizzo dello stesso da parte del Sistema CGIL, il 2016 è stato caratterizzato dall'acquisto da parte della Società di una nuova sede situata a pochi passi da quella di CGIL Lombardia: la collocazione logistica nei pressi dei punti di erogazione dei Servizi intende contribuire a cogliere in tempo reale le esigenze degli utilizzatori.

Obiettivi dichiarati per il 2016

Affinare la capacità di analisi e interpretazione delle esigenze dei Clienti rafforzando la funzione di “Ricerca e Sviluppo”

Organizzare Open Day con i Responsabili Tecnici di Sistema

Azioni intraprese e risultati raggiunti nel 2016

Sono stati organizzati incontri volti specificatamente all'ascolto dei clienti, per indirizzare lo sviluppo di soluzioni specifiche.

Nel 2016 sono stati organizzati due momenti di incontro con i Responsabili Tecnici di Sistema (RTS), in occasione dei quali è stato possibile confrontarsi sulle problematiche territoriali e aprire un canale comunicativo più vicino alle singole realtà. Visto il positivo riscontro delle due esperienze, l'obiettivo per il 2017 è rendere questi momenti sistematici.

Responsabili

Riccardo di Capua e Mauro Zanoni

3.2 Risorse Umane

3.2.1 Gestione e formazione delle risorse umane

Dato l'approccio organizzativo e la natura di Sintel, le risorse umane rappresentano un fattore decisivo e strategico, tale da conferire all'azienda un profilo identitario coerente con gli obiettivi e le finalità sociali perseguiti dalla CGIL. Sintel riconosce infatti la centralità delle proprie risorse umane e l'importanza di promuovere e mantenere con esse relazioni basate sulla fiducia ed il sostegno reciproci.

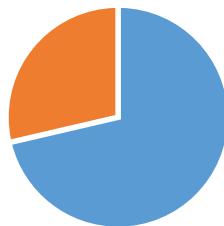
Facendo proprie le istanze di promozione e tutela del lavoro in ogni sua forma, nella gestione dei rapporti con il personale Sintel si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori ed alla piena valorizzazione del loro apporto, nell'ottica di favorirne lo sviluppo umano e professionale. Questo orientamento si concretizza nell'attenzione al benessere psico-fisico, alla crescita e alla soddisfazione di ogni soggetto che collabora con l'azienda. In ragione dei molteplici e differenti settori in cui Sintel è chiamata ad intervenire, nel tempo al suo interno si sono sviluppate competenze polifunzionali e variegate: ciò ha determinato il formarsi di 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, 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,

Bilancio di Sostenibilità 2016

investimento formativo ed integrazione nei processi organizzativi, è il medesimo per entrambe le categorie.

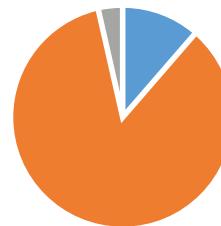
Composizione Risorse Umane	2016			2015			2014		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dipendenti a tempo indeterminato full-time	13	3	16	11	3	14	10	3	13
Dipendenti a tempo indeterminato part-time	1	4	5	2	4	6	2	4	6
Dipendenti a tempo determinato	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	15	7	22	13	7	20	12	7	19
Totale collaboratori	10	3	13	11	1	12	8	1	9
Totale dipendenti e collaboratori	25	10	35	24	8	32	20	8	28

Composizione per genere 2016



■ Uomini ■ Donne

Composizione per età 2016



■ <30 anni ■ 30 - 50 anni ■ >50 anni

Inquadramento dipendenti	2016			2015			2014		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	2	0	2	1	0	1	1	0	1
Impiegati	13	7	20	12	7	19	11	7	18
Totale	15	7	22	13	7	20	12	7	19

Area di attività	2016			2015			2014		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Sviluppo SW	13	0	13	13	0	13	11	0	11
Sistemi e reti	6	1	7	6	1	7	4	1	5
Formazione	1	1	2	0	1	1	0	1	1
Assistenza e commerciale	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Area amministrativa e paghe	3	8	11	2	6	8	2	6	8
Totale dipendenti & collaboratori	25	10	35	24	8	32	20	8	28

Sintel costituisce pertanto una realtà aziendale composta, che incorpora al proprio interno diverse figure professionali e differenti competenze. La Società offre alle proprie risorse umane interventi di formazione diffusa e continua sul campo, basati sul principio dell'**apprendimento on the job**; sotto questo aspetto, la propensione di Sintel verso modalità 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 - in un'ottica di continua crescita professionale.

I principi alla base delle politiche di gestione del personale si basano sul rispetto e la valorizzazione di tutte le persone che contribuiscono alla vita ed allo sviluppo dell'azienda, nonché sulla responsabilità che essa avverte nei confronti di esse rispetto al loro sviluppo umano e professionale.

È in coerenza con queste premesse valoriali che Sintel ha recentemente assunto la decisione di compiere nei prossimi anni un investimento ancora maggiore sul proprio capitale umano e intellettuale. Nello specifico, è in fase di studio un progetto formativo attraverso il quale si intende porre in essere iniziative volte ad accrescere motivazione, benessere e senso di appartenenza del personale.

3.2.2 Diversità e parità di trattamento

All'interno dell'azienda le persone vengono assunte, inserite e fatte crescere esclusivamente in funzione delle competenze e delle skill professionali che dimostrano di possedere.

Sintel 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.

L'incidenza delle donne sull'organico, particolarmente alta nell'area amministrativo-contabile ma esigua in quella informatica, risente della forte polarizzazione di genere riscontrabile in questi settori nell'insieme del mercato del lavoro. 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 ogni qual volta ciò sia oggettivamente possibile. Allo stesso modo, le politiche contrattuali e retributive sono basate su principi di equità ed uniformità.

Pari opportunità sono offerte ai dipendenti di ambo i sessi, promuovendo iniziative concrete per agevolare la gestione del rapporto tra vita familiare e vita professionale, quali l'utilizzo del part-time (anche solo per un periodo limitato) o forme di lavoro flessibili.

3.2.3 Salute e sicurezza sul lavoro

Il tema della salute e della sicurezza dei lavoratori rappresenta per Sintel un valore prioritario. La Società pone la massima attenzione alla tutela dell'integrità, della salute e del benessere dei propri dipendenti e collaboratori, adempiendo attivamente a prescrizioni ed obblighi di legge in materia di sicurezza e protezione della salute e vigilando affinché le persone la applichino in modo consapevole.

Il personale viene sottoposto al Piano di Sorveglianza Sanitaria con il Medico

Bilancio di Sostenibilità 2016

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). Con particolare riguardo a quest'ultimo aspetto, il tema dello stress lavoro-correlato è stato attentamente valutato come potenziale fattore di rischio. In ragione di ciò è stato realizzato uno specifico progetto di prevenzione, al cui centro è stato posto l'elemento formativo. 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.

Sintel pone attenzione alla qualità tecnologica delle attrezzature utilizzate ed all'ergonomia delle postazioni. Il 2017 vedrà la Società impegnata in un cambio di sede operativa; la progettazione e l'allestimento dei nuovi uffici, a cominciare dalla scelta dei materiali e delle tecnologie, costituiranno un'occasione per realizzare un significativo miglioramento degli ambienti di lavoro.

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. 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 (full time/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) vengono affrontate con politiche attive tese a favorire le reciproche esigenze attraverso, ad esempio, il ricorso allo svolgimento dell'attività lavorativa "da remoto".

Responsabili

I responsabili degli aspetti legati alla gestione e formazione delle risorse umane sono Mauro Zanoni e Tommaso Pizzo.

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.

La politica di selezione dei fornitori è orientata prevalentemente alla valutazione del rapporto costi/benefici delle soluzioni proposte. 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.

La particolarità dei processi produttivi richiede uno stretto intreccio nelle relazioni con alcuni particolari partner (alcuni consulenti e i collaboratori) che, 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. Con questi soggetti Sintel sviluppa un approccio che tiene in forte considerazione oltre che le competenze tecnico professionale anche l'approccio valoriale così da garantire coerenza con l'impostazione aziendale.

Più complessa appare la realizzazione di un analogo approccio alle altre categorie di fornitori che in sintesi possono essere distinti in due categorie:

- 1) nella prima rientrano i rivenditori HW e SW che operano in modo tendenzialmente impersonale (canali e-commerce); a costoro la Società richiede il possesso di requisiti di certificazione risultando sostanzialmente inapplicabile una politica di adesione a codici di comportamento formalizzati;
- 2) nella seconda categoria rientrano i fornitori "non strategici"; con costoro, oltre ai criteri generali sopra definiti, Sintel richiede un livello di condivisione dell'approccio etico-valoriale con riferimento al Codice etico.

In generale, per ciascuna categoria e/o fattispecie di soggetti che si relazionano con la Società, Sintel si impegna ad utilizzare un efficace strumento di "feedback interno", determinato dalla qualità delle relazioni sindacali che questi soggetti intrattengono con i rappresentanti sindacali ed

i propri dipendenti.

Responsabili

Direzione e Staff di Direzione, Consiglio di amministrazione, Assemblea dei Soci.

Obiettivi 2017

- Richiedere a tutti fornitori per i quali sia applicabile l'adesione al Codice Etico della Società.

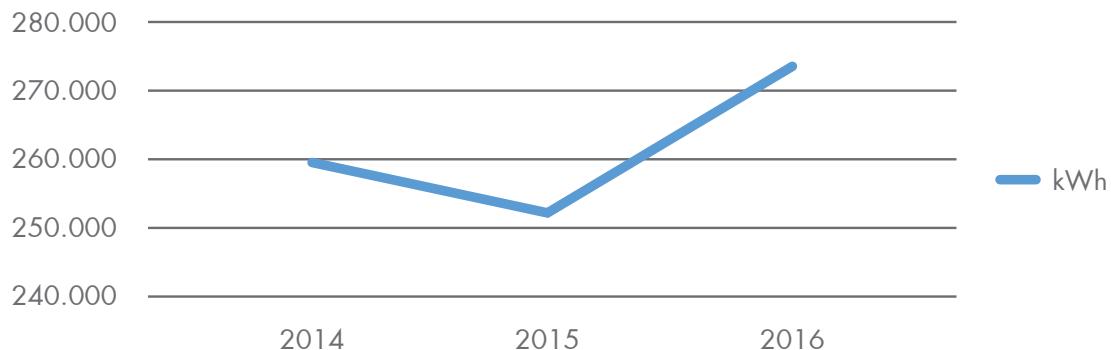
3.4 Ambiente

3.4.1 Energia

Il tema del risparmio energetico rappresenta per Sintel un obiettivo dal duplice risvolto: da un lato rientra tra le politiche di contenimento e ottimizzazione dei costi di produzione che incidono direttamente sulla performance aziendale; dall'altro costituisce un approccio di natura etico-valoriale riconducibile al tema sinteticamente definito come "sviluppo sostenibile".

Un corretto approccio al tema deve essere strettamente correlato all'insieme del Progetto di Sostenibilità, con particolare riferimento al tema del rapporto costi/benefici delle diverse azioni intraprese che, allo stato attuale, sono riassumibili in una particolare attenzione all'assorbimento energetico determinato dai datacenter e ad una coerente ristrutturazione della nuova sede aziendale recentemente acquisita.

Consumi energetici



La parte più rilevante dei consumi è infatti legata ai due datacenter che, essendo operativi 24h, rendono complessa l'implementazione di una politica di contenimento: i maggiori consumi energetici per il 2016 sono infatti legati all'aumento delle apparecchiature impiegate. A tale proposito Sintel ha avviato una approfondita analisi su possibili interventi di razionalizzazione (ristrutturazione del datacenter di Milano e/o il suo trasferimento presso un soggetto esterno ottimizzando così i costi energetici); si prevede che una decisione possa essere presa entro la data del trasferimento della sede operativa presso la nuova unità immobiliare di recente acquisizione.

Su quest'ultimo punto si sta prestando particolare attenzione alla progettazione di spazi, attrezzature e apparecchiature che verranno installate; questi aspetti saranno oggetto di attenta valutazione nell'ottica di un più razionale utilizzo delle fonti energetiche.

Obiettivi dichiarati per il 2016

Valutare eventuali opportunità d'intervento volte a ridurre gli impatti ambientali e responsabilizzare i propri collaboratori per un consumo attento delle fonti energetiche.

Azioni intraprese e risultati raggiunti nel 2016

In relazione all'acquisizione della nuova sede aziendale (avvenuta nel mese di dicembre) è stata prestata grande attenzione all'analisi delle tematiche connesse all'impatto aziendale. In particolare sono state analizzate in profondità le diverse soluzioni possibili in ordine ad un efficientamento energetico del datacenter di Milano.

Responsabili

La Direzione in rapporto con il Capo progetto, la Direzione in rapporto coi consulenti (architetto e ingegnere) che gestiscono i lavori di ristrutturazione della nuova sede operativa.

Obiettivi 2017

- Assumere informazioni relativamente alle possibili soluzioni adottabili per il contenimento dei costi del datacenter di Milano
- Prevedere per la nuova sede soluzioni logistiche, tecniche e tecnologiche per l'ottimizzazione delle risorse energetiche utilizzate.

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



37 kg di rifiuti



7 kg CO₂



74 km percorsi mediamente da una macchina europea



1166 litri d'acqua



103 kWh di energia



60 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
Sintel Srl - Alessandro Fiamberti

Finito di stampare: maggio 2017

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



Soluzioni **IN**formatiche e **TE**lematiche 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