



2018

Bilancio di Sostenibilità



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



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

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



51 kg di rifiuti



12 kg CO₂



122 km percorsi mediamente da una macchina europea



1236 litri d'acqua



157 kWh di energia



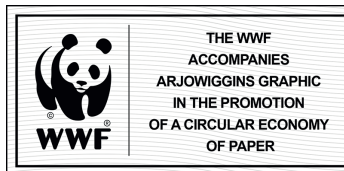
83 kg di legno

Fonte : I risparmi di acqua ed energia sono basati su un confronto tra i dati relativi alle carte riciclate prodotte nelle fabbriche di Arjowiggins Graphic e i dati che riguardano le carte equivalenti di pura cellulosa pubblicati dalla BREF (carte di pura cellulosa prodotte in fabbriche che non hanno il sistema integrato di produzione della materia prima).

I risparmi sulle emissioni di CO₂ rappresentano la differenza tra quelle prodotte in una fabbrica di Arjowiggins Graphic per una determinata carta riciclata e quelle emesse da una fabbrica che produce una carta di pura cellulosa equivalente.


I dati relativi all'impronta di carbonio sono valutati da Labelia Conseil in accordo con la metodologia Bilan Carbone®.

I risultati sono ottenuti grazie ad informazioni tecniche e soggetti a modifica.



SOMMARIO

Lettera del Presidente	4
Nota metodologica	7
1. Identità	12
1.1 Profilo della Società	12
1.2 La storia di Sintel	17
1.3 Valori, missione, strategia	19
1.4 Identità e immagine aziendale	24
1.5 Governance	28
1.5.1 Il modello organizzativo	32
1.5.2 Far fronte al cambiamento in modo sostenibile	35
1.5.3 Certificazioni	38
1.6 I portatori di interesse	41
1.6.1 Le attività di <i>Stakeholder Engagement</i>	42
2. Performance economica	44



3.	Impatti socio-ambientali	47
3.1	Il “Sistema CGIL”: Organi amministrativi, Soci e Clienti	47
3.1.1	Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	48
3.1.2	Soluzioni ICT e innovazione	53
3.1.3	Soddisfazione dei clienti	62
3.2	Risorse Umane	68
3.2.1	Parità e diversità di trattamento	70
3.2.2	Salute e sicurezza sul lavoro	71
3.2.3	Aggiornamento dei dipendenti e formazione	73
3.3	I fornitori	82
3.4	Ambiente	84
3.4.1	Energia	85
4.	Indice degli obiettivi dichiarati per il 2018	90
5.	Indice dei riferimenti richiesti dal GRI <i>standard</i>	97

Lettera del Presidente

Di solito i ringraziamenti si fanno al momento della conclusione, invece questa volta voglio farli in premessa.

Vorrei ringraziare le iscritte e gli iscritti alla CGIL che con la loro adesione ci permettono di mantenere l'intero sistema di riferimento di Sintel al 100% dentro la CGIL. Questi ringraziamenti, però, ci impongono alcune riflessioni.


Gli iscritti e le persone che si rivolgono al sistema servizi CGIL possono essere considerati tra i legittimi portatori di interesse di Sintel? Se così è, come e cosa rendicontiamo del nostro operato per parlare direttamente anche a loro? Inoltre, come può una "impresa" sentirsi ed essere parte integrante della più grande organizzazione sindacale italiana?

È vero, le attività di Sintel in questi anni sono state orientate ad una gestione responsabile e sostenibile che ha risposto alle esigenze del sistema di riferimento CGIL con *standard* qualitativamente alti e con costi contenuti. Ma questo può bastare?

Voglio invece pensare che il compito di una società della CGIL sia anche quello di mettere a disposizione le proprie competenze tecniche per le attività "core" del sindacato.

Tentare di rispondere a queste domande, e chiedere a CGIL di farlo con noi, è opera utile a tutti.

Partiamo dalla consapevolezza che ormai la tendenza, soprattutto negli ultimi anni, è stata quella di avvicinare sempre più la gestione di Sintel all'approccio sostenibile



dell'ambiente di riferimento, un continuo scambio che ha favorito un atteggiamento di influenza reciproca.

E proprio l'interesse manifestato recentemente da alcune realtà CGIL ad aderire alle esperienze di gestione organizzativa di Sintel sta a testimoniare questo positivo rapporto.

La stessa scelta di CGIL Lombardia di arrivare nel 2019/2020 a un bilancio di sostenibilità aggregato per tutto il territorio lombardo deriva dalle migliori esperienze di rendicontazione sociale sviluppate in questi anni da alcune strutture sindacali e dalla stessa Sintel.

Il Bilancio di sostenibilità rappresenta, oggi, un elemento di gestione organizzativa. Lo è per Sintel, in quanto sintesi di una filosofia aziendale, e lo è per CGIL, in quanto realtà operativamente a noi collegata.

Negli ultimi anni abbiamo visto aumentare l'interesse all'esperienza di Sintel, unica società informatica di proprietà della CGIL, che ha orientato il proprio operato verso una razionalizzazione delle risorse e verso tecnologie in grado di correggere il difetto della ripetizione e duplicazione funzionale/informativa (vedi SINCGIL).

Tale orientamento acquisisce maggiore valore se si pensa al recente accordo di collaborazione con CAAF Piemonte e CAAF Nord Est, volto ad ampliare le prospettive di collaborazione anche "sacrificando" vantaggi economici propri del mandato unico. Il nostro motto diventa sempre più

"Da soli si va veloce, insieme si va lontano"

Bilancio di Sostenibilità 2018

Le attività che Sintel ha svolto in questi anni hanno, in alcuni casi, anticipato le stesse scelte organizzative della CGIL e vogliamo continuare a svolgere questo ruolo. Lo vogliamo fare con progetti specifici: proponendoci come interlocutori sui temi della *Privacy*, sul trattamento dei dati e favorendo la costruzione di un Portale Unico di Acquisti.

E non solo questo, Sintel pone una particolare attenzione alla riduzione degli impatti ambientali della propria attività. Ma l'attenzione è rivolta anche al sistema di riferimento, attraverso la proposta di soluzioni informatiche a basso impatto ambientale (processi di virtualizzazione, risparmio carta tramite firma grafometrica e archiviazione digitale).

Oggi i giovani di Fridays for Future ci chiedono di fare di più e noi vogliamo chiedere a CGIL di fare assieme questo percorso.

Concludo dicendo, con sincera riconoscenza, che nel bilancio di sostenibilità 2018, che segue questa premessa, c'è il racconto del grande lavoro quotidiano di tutti i dipendenti e di tutti i collaboratori che ogni giorno rappresentano Sintel, ed è a loro che esprimo la gratitudine mia e di tutta la società.

Lorenzo Bonzi

Nota metodologica

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

Il documento mantiene una struttura coerente con le precedenti edizioni ed è organizzato nei seguenti capitoli:

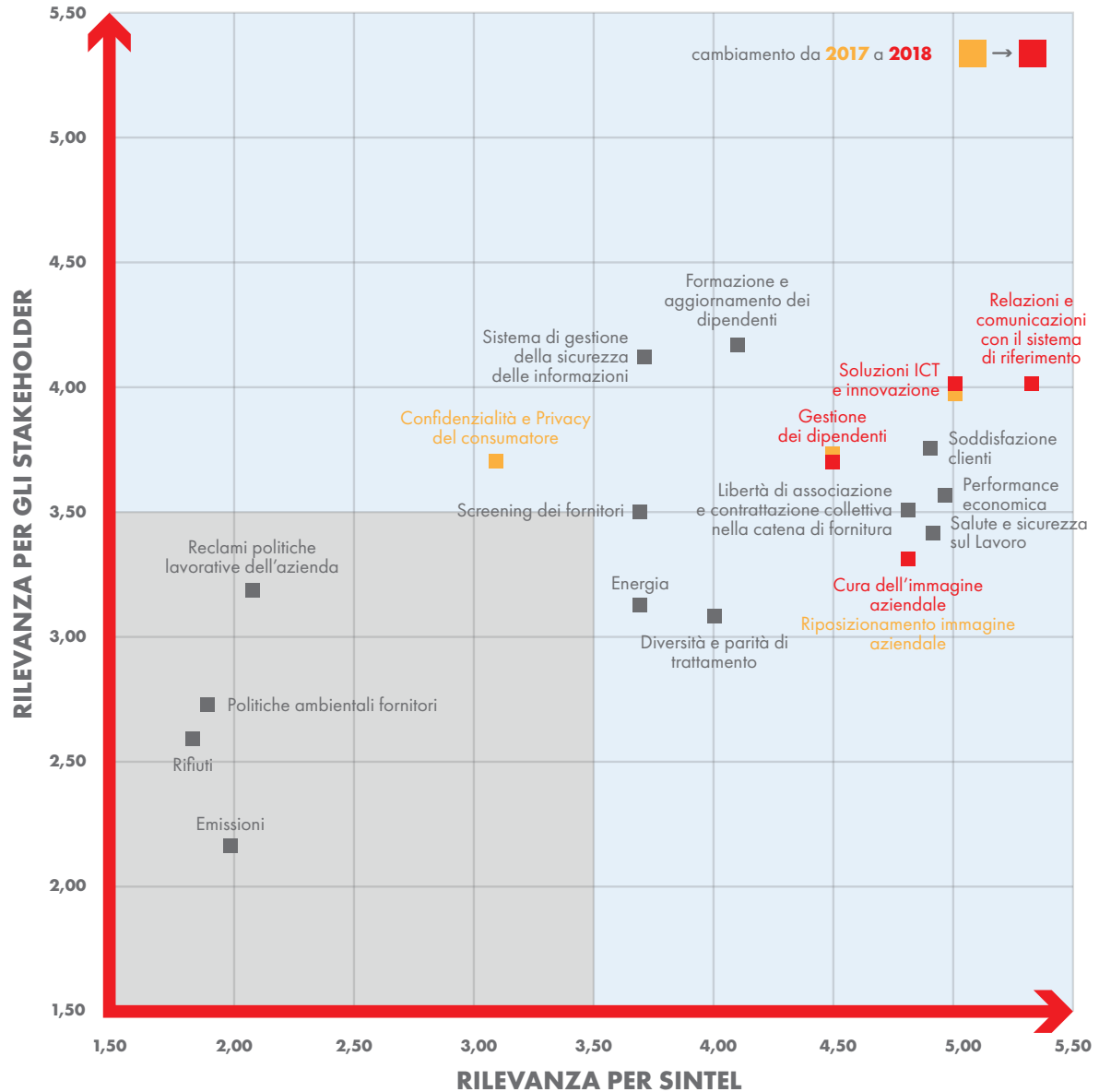
- *Identità*, in cui si delinea il profilo della Società: l’attività svolta, la storia, i valori, la strategia, il sistema di *Governance* e i portatori di interesse;
- *Performance economica*, in cui si presenta il valore generato e la sua distribuzione;
- *Impatti socio-ambientali*, in cui si descrivono le relazioni tra Sintel e i suoi *Stakeholder* e i relativi impatti.

I dati rappresentati fanno riferimento all’anno 2018 e alle attività svolte da Sintel presso la propria sede operativa di Via Palmanova 28. Si è cercato, laddove possibile, di consentire la comparazione dei dati, fornendo i valori relativi ai due anni precedenti. Il continuo impegno nell’affinamento della struttura del documento e dei suoi contenuti, in un’ottica di crescente completezza e trasparenza delle informazioni e dei dati presentati, ha permesso la redazione di un Bilancio di Sostenibilità in conformità con il “*GRI Standards*” (opzione “*core*”) emanato dal *Global Reporting Initiative (GRI)* nella versione 2016. Il presente documento tiene inoltre conto di quanto previsto dal “*Manuale per la costruzione del Bilancio di Sostenibilità della CGIL in Lombardia e*

Bilancio di Sostenibilità **2018**

per la rendicontazione aggregata a livello regionale” (di seguito anche il “Manuale CGIL Lombardia”). Il Bilancio è stato costruito rispecchiando i risultati emersi dal processo continuo di analisi delle tematiche socio-ambientali rilevanti per Sintel, sintetizzati nella Matrice di Materialità di seguito riportata.

MATRICE DI MATERIALITÀ



Bilancio di Sostenibilità 2018



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

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

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

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

Come è possibile verificare confrontando i dati 2017 e 2018 (di cui si riportano le variazioni su un'unica matrice per comodità di comparazione), ci sono alcuni sostanziali cambiamenti, emersi dalla continua attività di analisi e di revisione dello strumento che intendiamo segnalare:

- 1) Il tema "Confidenzialità e *Privacy*" si evolve in **Sistema di gestione della sicurezza** delle informazioni, ampliando i concetti in esso racchiusi e aumentando di importanza sia per Sintel che per gli *Stakeholder*, collocandosi in una zona di significatività più alta per entrambi. Il 2018 rappresenta infatti un anno di cambiamenti normativi, legati all'introduzione del **nuovo Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR)**.

- 2) Nel 2017 il tema dell'immagine aziendale era ancora orientato verso un riposizionamento, rappresentativo della situazione di ridisegno della percezione dell'attività di Sintel presso i propri *Stakeholder*. Il lavoro svolto negli ultimi due anni, mirato a ridefinire il modello organizzativo sulla base di rapporti di *partnership* più stretti e collaborazioni partecipative con il sistema di riferimento, ha consentito a Sintel di migliorare tale aspetto. Nel 2018, pertanto, il tema passa da riposizionamento a **cura dell'immagine aziendale**, intesa come attenzione al mantenimento e all'evoluzione migliorativa dell'attuale rapporto con gli *Stakeholder*.
- 3) Viene introdotto il tema **Relazioni e comunicazioni con il Sistema di riferimento**. Si tratta di un tema che è sempre stato importante per Sintel, ma nel 2018 esso assume una rilevanza strategica, tanto da diventare significativo e da collocare sulla matrice di materialità, in relazione alle alleanze instaurate negli ultimi due anni con il Sistema CGIL. Si pensi, ad esempio, al crescente peso della presenza di CGIL nella compagine societaria di Sintel, o alle *partnership* strette con CGIL Piemonte e CGIL Veneto nello sviluppo congiunto del *software*.

Il racconto delle prossime pagine rappresenta una sintesi di tutto questo, dei risultati economici, dello stato di implementazione dei progetti, degli obiettivi fissati da Sintel nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione degli *Stakeholder*, ma rappresenta anche – e soprattutto – l'espressione del profondo impegno della società nei confronti della sostenibilità e della responsabilità assunta verso tutti i portatori di interesse, consapevole che questo documento non costituisce un punto di arrivo, ma una sfida continua.

1. Identità

1.1 Profilo della società

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

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

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

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

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

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

A seguito dello sviluppo di alcuni progetti di livello nazionale e all'ampliamento della compagine societaria oltre i confini geografici iniziali (Lombardia), Sintel rappresenta oggi un punto di forza del Sistema CGIL in generale, in grado di erogare servizi di alto contenuto tecnico e professionale secondo logiche commerciali orientate alla massimizzazione dei benefici per i Soci/Clienti.

La sede legale è a Milano, in via Palmanova 22, mentre la sede operativa, dal 2017, si trova in via Palmanova 28, a pochi passi dal palazzo di CGIL Lombardia.

Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti. Le principali attività sono:

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

Bilancio di Sostenibilità 2018

- 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 ICAAF, frutto del lavoro congiunto di Sintel e dei CAAF di Lombardia e Piemonte;
 - 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 ConINCA 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 sistemistiche**, servizio in grado di agire secondo due prospettive: l'individuazione e la risoluzione del problema. Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata un'attività post-vendita; dall'altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di

riferimento che utilizza i servizi offerti, informando la linea operativa di pre-vendita e acquisendo maggiore conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di ricerca e sviluppo.

- **Commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi grazie alle economie di scala. L'attività si configura come avulsa da logiche di mera rivendita e vicina, invece, a obiettivi di comunione e condivisione, in linea con lo spirito collaborativo con cui Sintel si pone verso il proprio ambito di riferimento. Inoltre, la centralizzazione degli acquisti ha consentito di sviluppare una valida capacità di ricerca di nuove soluzioni per l'erogazione di servizi e prodotti commerciali all'avanguardia, tanto da diventare un riferimento anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza e assistenza tecnico-contabile ai clienti, oltre che attività di supporto e formazione. Inoltre, Sintel gestisce da quasi dieci anni l'elaborazione dei cedolini paga e della documentazione fiscale conseguente per le Strutture sindacali e le società lombarde; non ultimo, la Società offre supporto e assistenza agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti nonché per la gestione dei servizi amministrativi di un numero crescente di Strutture.
- **Funzione formativa nei confronti dei clienti**, che consiste in corsi dedicati alla presentazione e alle modalità di funzionamento dei prodotti di proprietà e di *software* di terzi (*suite* per ufficio, gestionali, documentali, etc.), nell'aggiornamento professionale dei tecnici informatici dei clienti utilizzando anche risorse dei fondi per la formazione interprofessionale.

Bilancio di Sostenibilità 2018

	2018	2017	2016
Totale Dipendenti	23	24	22
Totale Entrate	5.054.400 €	4.738.044 €	4.975.359 €
Volume dei servizi erogati			
Link Rete Privata Virtuale (sedi collegate)	560	536	536
Strutture/ Società clienti dei servizi di hosting	36	32	26
Utenti ICAAF (SW fiscale di cui Sintel è co-produttore)	1.130	1.322	1.270
Utenti SW fiscale di terze parti	580	300	0
Utenti SINGIL (Sistema Informativo Nazionale prodotto da Sintel)	4.899	2.350	570
Picco accessi giornalieri a SINGIL	1.695	602	126
Sale accoglienza che utilizzano SINGIL	64	43	20
Picco accessi giornalieri a ConINCA (SW previdenziale prodotto da Sintel)	93	85	72
Clienti con uscita centrale VOIP	30	30	19
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	3.635	3.235	1.526
Cedolini paga elaborati	24.061	21.943	20.007
Persone coinvolte nella formazione *	144	125	196

* nel 2016 Sintel ha avviato un'azione formativa promozionale a titolo gratuito destinata a tutti i dipendenti di CGIL Lombardia, allo scopo di riportare all'attenzione il tema formazione per il sistema di riferimento. Negli anni 2017 e 2018, invece, le attività formative sono state erogate prevalentemente per Fondazione ENAIP Lombardia, pianificando ed erogando corsi destinati alla riqualificazione e alla professionalizzazione di risorse aziendali esterne tramite i fondi interprofessionali. Maggiore dettaglio dell'attività formativa erogata verrà fornito nel relativo capitolo del documento.

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

Bilancio di Sostenibilità 2018

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

2016
2017

- SW fiscale Lombardia e Piemonte
- Estensione del Sistema Informativo Nazionale
- Avvio sviluppo nuovo software per la gestione degli iscritti (SINArGO)
- "Progetto Futura" per la gestione della fatturazione dei servizi INCA
- Collocazione del datacenter di Milano presso strutture ICT TIER III

2018

- Ottenimento Certificazione ISO 27001
- Realizzazione di DigitaCGIL, il Portale degli iscritti e degli utenti CGIL
- Collocazione del datacenter di Torino presso strutture ICT TIER III
- Sviluppo software per la gestione degli iscritti (SINArGO)

1.3 Valori, missione, strategia

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



Ascolto e dialogo: facendo attenzione alle aspettative degli *stakeholder*.

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



IL CODICE ETICO DI SINTEL

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

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

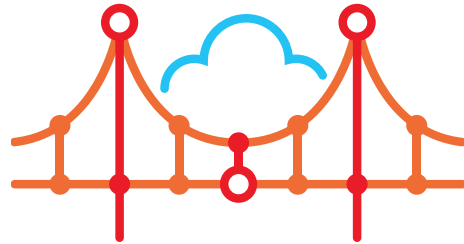
Il Codice rappresenta un fattore di impegno ed assunzione di responsabilità reciproci tra Sintel ed i soggetti che con essa interagiscono; nelle relazioni con dipendenti, collaboratori e consulenti rappresenterà anche un elemento di valutazione relativamente al rispetto di quanto stabilito in termini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

Il documento è disponibile all'indirizzo

www.sintel.net/portfolio/codice-etico

LA MISSIONE DI SINTEL

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



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

FORTE ORIENTAMENTO A CRITERI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA nelle azioni quotidiane ed in particolare nella gestione delle risorse economiche e finanziarie;



CURARE L'IMMAGINE DELLA SOCIETÀ

1.4 Identità e immagine aziendale

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

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

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

Il consolidamento delle relazioni con il Sistema di riferimento, rafforzatosi nel 2017 grazie a un maggior coinvolgimento di un allargato gruppo dirigente nelle decisioni e il trasferimento della sede operativa in prossimità dei locali della CGIL Lombardia, ha avuto nuovo e ulteriore slancio nel 2018 con la definizione di un modello di *Governance* più strettamente legato alla CGIL e con un ampliamento della rete di

collaborazioni e *partnership* interne al Sistema.

Il nuovo intreccio di relazioni rappresenta il risultato di un meticoloso e attento lavoro di riposizionamento dell'immagine aziendale e di miglioramento dei canali comunicativi avviato da Sintel negli ultimi due anni. 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.



Cooperazione e collaborazione rappresentano i principi fondamentali del *modus operandi* di Sintel e diventano un vero e proprio strumento operativo nel momento in cui escono dall'ambiente strettamente aziendale per coinvolgere l'Organizzazione e contribuire ad ampliare il **grado di comprensione** dei reciproci quadri di riferimento e dei conseguenti obiettivi. Parallelamente a un aspetto propriamente comunicativo e di diffusione e condivisione dell'attività – rappresentato dalla pubblicazione annuale del Bilancio di sostenibilità e l'adozione del Codice Etico – è sempre più sentito il bisogno di reciproco coinvolgimento - concreto e fattivo - su aspetti di tipo tecnico e organizzativo, con la consapevolezza che un maggiore allineamento costituisca la chiave di volta per una corretta gestione dei progetti e per il perseguimento di obiettivi comuni.

Bilancio di Sostenibilità 2018



In quest'ottica di cooperazione e collaborazione diventa sempre più importante **dare rilevanza al grado di soddisfazione dei clienti**, allo scopo di mantenere costantemente alta l'attenzione verso obiettivi di miglioramento continuo. A tal proposito, da anni la Società svolge indagini presso i propri clienti, mirate sia a sondare le nuove esigenze, sia a costruire insieme ipotesi di lavoro sempre più orientate alla condivisione degli obiettivi da raggiungere. Tali momenti di collaborazione sono ulteriormente aumentati nel corso dell'ultimo periodo, diventando veri e propri momenti di riflessione su tematiche e aspetti progettuali messi in atto nel tempo.

Un'importante sintesi del lavoro svolto da Sintel nei confronti del proprio Sistema di riferimento è stata effettuata proprio nel 2018 e ha coinciso con il termine del mandato conferito dai Soci agli Amministratori della Società.

La rendicontazione è stata realizzata attraverso il coinvolgimento di un Gruppo di lavoro composto da alcuni Consiglieri di amministrazione, dallo Staff di Direzione e dal consulente Commercialista.

Il Gruppo ha operato unitariamente condividendo le fasi salienti del mandato ricevuto per la gestione della Società e realizzando un documento dal titolo **“Sintel nel triennio 23/05/2015 - 26/04/2018 * Una visione di insieme dell'attività svolta dagli Amministratori della Società”** che è stato approvato dal CdA e consegnato ai Soci nel corso dell'Assemblea di approvazione del bilancio di esercizio.

Il Documento, oltre a rappresentare una mappa del lavoro effettuato nel triennio in esame, costituisce anche un “passaggio di consegne” al nuovo Consiglio di Amministrazione in quanto evidenzia alcuni possibili spunti di lavoro futuro.



Sintel

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

Per ulteriori approfondimenti, è possibile reperire il documento all'indirizzo: https://www.sintel.net/wp-content/uploads/2019/06/Bilancio-finale-CdA_DEF-per-stampa.pdf

OBIETTIVI 2019

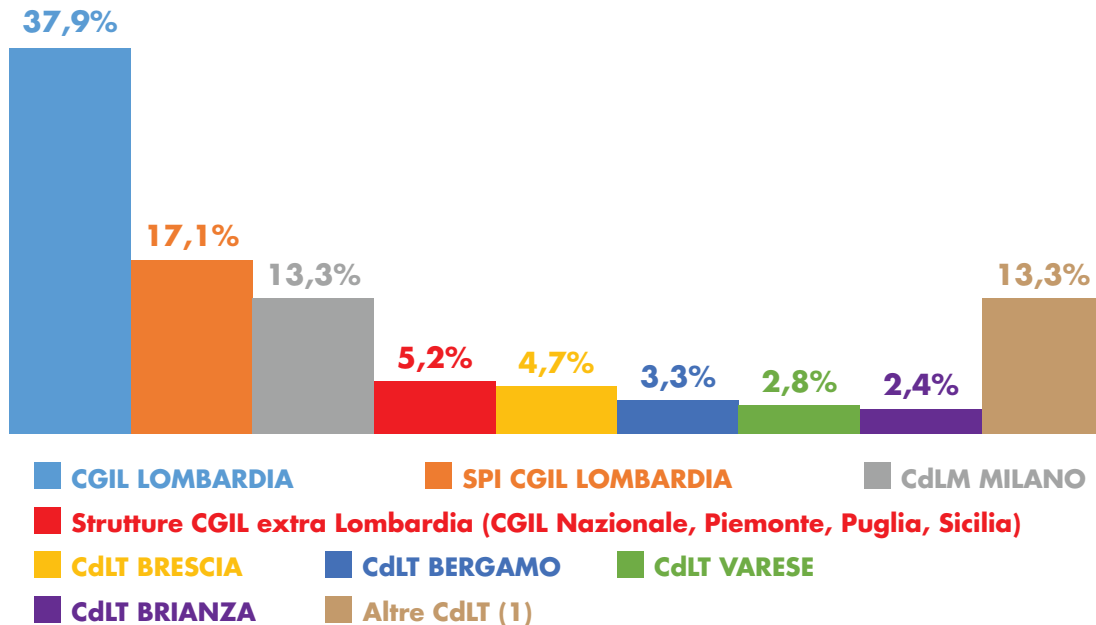
- Implementare un sistema di coinvolgimento degli Organi statutari (Assemblea dei Soci, Comitato Esecutivo e Consiglio di Amministrazione) sempre più orientato alla condivisione degli obiettivi e alla partecipazione nelle decisioni strategiche.

1.5. Governance

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

Nel corso del 2017 la compagine societaria è stata ampliata oltre il tradizionale confine lombardo grazie all'ingresso di quattro Strutture di livello nazionale e regionale.

Attualmente l'assetto societario è così caratterizzato:



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

L'espansione societaria sopra descritta ha posizionato Sintel in un contesto decisamente diverso rispetto al passato e ha richiesto un ripensamento del sistema di *governance*.

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

Ai fini di un più efficace funzionamento degli Organi di governo, lo Statuto prevede che il CdA possa delegare parte delle proprie funzioni ad un Comitato esecutivo composto da alcuni dei suoi componenti; questa scelta è stata assunta nel 2018 dopo il rinnovo degli Organi della Società e il nuovo Comitato esecutivo è operativo e svolge pertanto compiti di proposta da sottoporre all'esame ed alla deliberazione del CdA.

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

Composizione del Consiglio di Amministrazione

NOME	CARICA
Lorenzo Bonzi	Presidente
Mauro Paris	Vice Presidente
Mauro Zanoni	Amministratore Delegato
Oliviero Girelli	Consigliere
Monica Iviglia	Consigliere
Chiara Mascetti	Consigliere
Giuseppe Mascioli	Consigliere
Gabriele Rocchi	Consigliere
Eliana Schiadà	Consigliere
Alberto Villa	Consigliere
Enrico Zerbini	Consigliere

Composizione del Comitato esecutivo

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

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

È il caso, ad esempio, del documento di rendicontazione triennale elaborato in occasione dell'approvazione del Bilancio 2017, che rappresenta il prodotto di un percorso di lavoro comune che i Consiglieri uscenti hanno riconsegnato all'Assemblea dei Soci. Allo stesso modo, le attività collegiali di analisi progettuale svolte in occasione di importanti decisioni che il CdA si apprestava ad assumere, hanno consentito scelte maggiormente condivise e consapevoli dell'Organo di governo. Non ultimo, il CdA si riunisce periodicamente in incontri dal taglio seminariale, per prendere visione dei progetti produttivi elaborati dalla Società, sia per garantire un ampio livello di conoscenza degli stessi, offrendo contestualmente suggerimenti e proposte di miglioramento.

1.5.1 Il modello organizzativo

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

Si tratta di una scelta finalizzata a garantire un **governo "binario"**: da un lato orientato ad una guida strategica ancorata al contesto organizzativo di riferimento; dall'altro alla necessità di implementare una gestione operativa fortemente connotata sul piano tecnico e professionale e mirata al coinvolgimento delle persone.

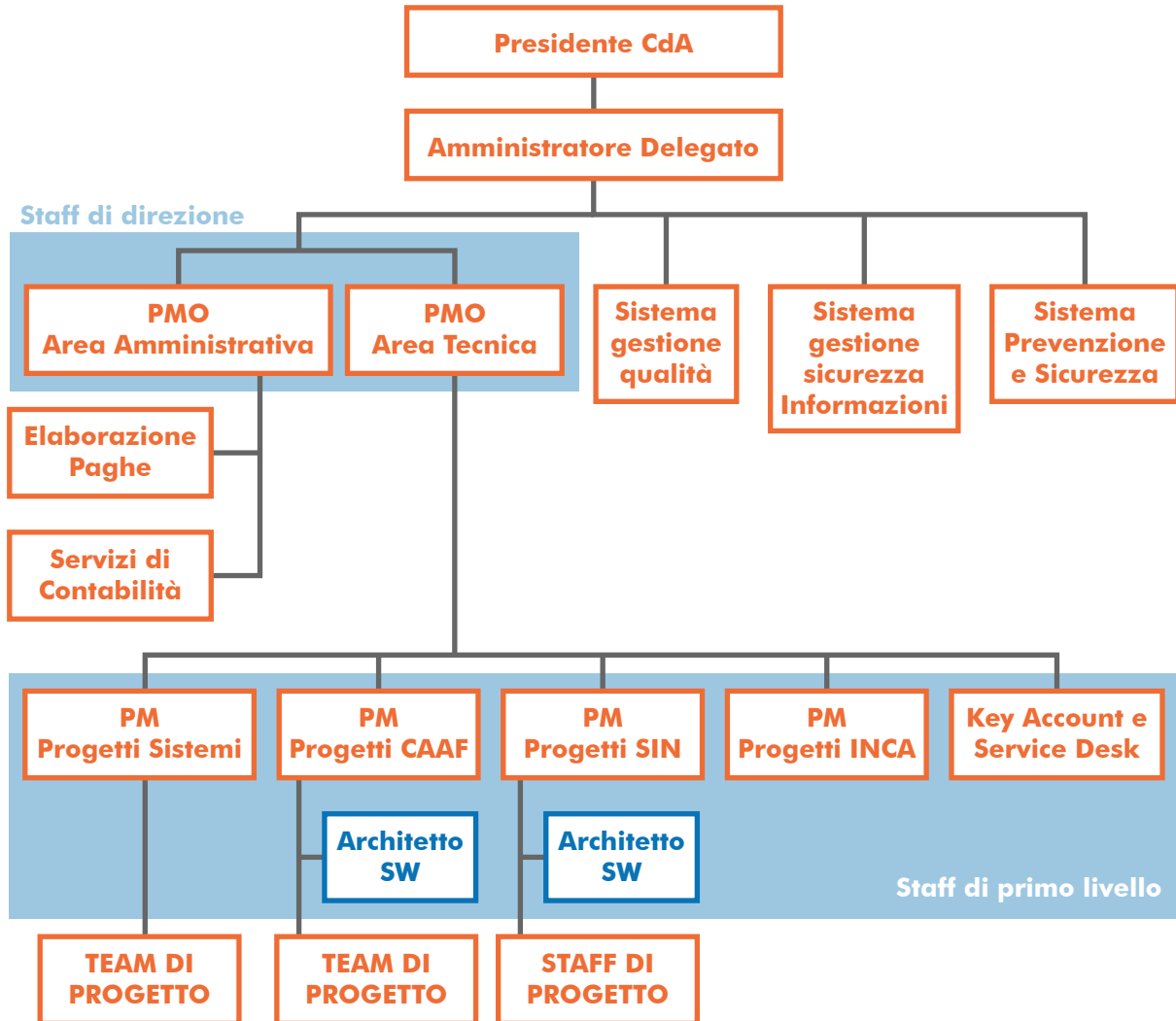
Si è cercato in questo modo di creare il necessario **rapporto sinergico** tra i principali elementi di complessità, agendo in diverse prospettive:

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

Dal punto di vista della gestione operativa quotidiana, viene data rilevanza strategica al **lavoro in gruppo e per gruppi**, una scelta chiave che ha un duplice obiettivo:

- creare maggiore **condivisione e coinvolgimento** tra tutti le persone che agiscono nel processo produttivo;
- attraverso una maggiore consapevolezza ed una più forte integrazione di diversi punti di vista, **arricchire il contenuto tecnico e funzionale** dei progetti realizzati in vista di una loro maggiore efficacia.

Coerentemente con questa impostazione, l'organizzazione produttiva di Sintel è definita sulla base dei progetti e delle fasi di attività che caratterizzano la vita aziendale. Ogni progetto (o fase) è assegnato, come detto, a un team di lavoro guidato da un Capo Progetto che è responsabile della pianificazione e realizzazione. Si tratta quindi di **gruppi fortemente integrati** dal punto di vista delle competenze professionali e caratterizzati da una forte condivisione degli obiettivi assegnati. L'idea di fondo è che il lavoro per progetti consenta **un approccio più ampio e complesso** ai problemi e alle strategie da adottare, arricchendo al contempo le persone sul piano professionale e le azioni poste in atto dal punto di vista qualitativo.



Nel precedente Bilancio di Sostenibilità era stato definito come obiettivo per il 2018 l’affinamento di uno strumento denominato “Schede di valutazione del personale”. Questo strumento è stato realizzato e utilizzato nella gestione dei colloqui individuali che si sono svolti nel corso dell’anno e che hanno avuto la funzione di allineare obiettivi aziendali e obiettivi delle persone e di condividere alcuni elementi chiave delle dinamiche organizzative e gestionali. Si è trattato di un’innovazione apprezzata dal personale, che diventerà uno strumento metodologico per la gestione dei colloqui periodici.

Un altro obiettivo era rappresentato dalla definizione degli aspetti preliminari necessari all’avvio di una rilevazione sul benessere organizzativo. Anche a fronte dei sostanziali cambiamenti organizzativi in atto (staff dei primi livelli, lavoro di gruppo, ecc.), si è deciso di rinviare la rilevazione ad un momento di maggior consolidamento del nuovo modello proposto.

1.5.2 Far fronte al cambiamento in modo sostenibile

Sintel, per fare fronte al cambiamento e all’innovazione con maggiore integrazione dei vari staff tecnici aziendali, ha iniziato nel 2018 lo studio e l’implementazione di **nuove modalità organizzative** con l’obiettivo principale di costituire una struttura più consolidata e distribuita tra i principali ambiti progettuali: Sindacale, CAAF, Patronato, Servizi.

L’approccio sostenibile di Sintel alla gestione aziendale deve trovare la propria declinazione anche nell’ambito del *project management*, prevedendo le necessarie **analisi preliminari** volte a valutare la sostenibilità della singola commessa. Si

entra così in un secondo livello di applicazione che coinvolge e responsabilizza direttamente i *Project Manager* sul tema della sostenibilità.

Ogni progetto deve quindi essere valutato, oltre che sotto il profilo tecnico, anche dal punto di vista della sua **“sostenibilità”** in senso più ampio. Alcuni dei principali aspetti da considerare sono:

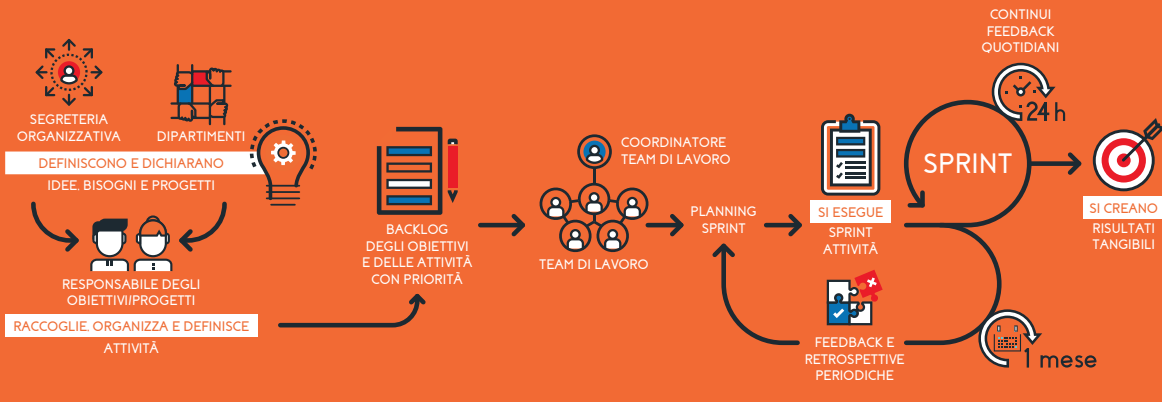
- i ritmi di lavoro;
- il clima all'interno del gruppo;
- l'adeguato livello di formazione dei team;
- la continua attenzione all'innovazione e la capacità di competere rispetto al mondo esterno;
- la soddisfazione del cliente;
- il pieno rispetto del Codice Etico.

CHE COS'È SCRUM?

Scrum è il metodo di progettazione e implementazione messo in atto inizialmente nell'area sviluppo e dal 2018 esteso sugli altri ambiti di progettazione. SCRUM rappresenta l'evoluzione di metodologie quali il Project Management tradizionale (ad es. il PMP) e il V-Model (più agile e meno rigido) introdotto in Sintel nel 2007.

I principi sono molto semplici:

- È un metodo di gestione progetti e gestione delle attività definito come *commitment* (metodo agito), ovvero che porta (se applicato secondo le sue regole) alla dimensione del "saper fare" e dell'essere sempre impegnati e occupati.
- Gli eventi permettono di avere continui riscontri e *feedback* secondo un'idea di trasparenza interna al gruppo e di visione comune degli obiettivi di progetto.
- È un sistema che accetta i cambiamenti e riadatta processo e prodotto realizzato a quello che per il committente rappresenta il massimo valore da ottenere.
- È un metodo basato sul processo empirico di apprendimento: ad ogni singola iterazione di lavoro, il gruppo viene stimolato a riflettere su cosa ha funzionato e su cosa sarebbe preferibile evitare, considerando insieme gli ostacoli, valutando le problematiche come opportunità di miglioramento, attuando azioni di perfezionamento che, se valide, possono diventare direttive da usare all'interno del team.



1.5.3 Certificazioni

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

Per quanto riguarda i processi produttivi ed organizzativi aziendali, Sintel adotta da anni il **Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001**, ottenendo nel 2018 la certificazione adeguata alla nuova norma in vigore (ISO 9001:2015).

Inoltre, il percorso avviato dalla Società nel 2017 relativo all'adozione di un nuovo *standard* certificativo sul trattamento e la conservazione dei dati – vero *core business* di Sintel – ha portato nel novembre 2018 all'ottenimento della **Certificazione ISO 27001**, riconosciuto come lo *standard* internazionale specifico in questo ambito.

La sicurezza nel trattamento e nella conservazione delle informazioni costituisce per Sintel un tema centrale, in quanto legato strettamente all'attività "core" dell'Azienda e importante nei confronti dei clienti, in termini di affidabilità e garanzie fornite.

L'informazione, in senso lato, è quindi un asset fondamentale per Sintel e come tale deve essere protetta.

Il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR), inoltre, impone un'attenta analisi e specifici adempimenti a tutela dei diritti degli utenti riguardo al trattamento dei dati personali.

La realtà di Sintel presenta vari fattori di complessità, dovuti alla quantità ed eterogeneità dei servizi, alla mole di dati da trattare e archiviare, nonché alla presenza di molti punti di accesso alla rete informatica distribuiti su un territorio vasto.

È sempre più necessario e strategico gestire il rischio e governare i processi che hanno impatto sulla sicurezza. Un obiettivo generale è quello di **ridurre la complessità e semplificare i processi**, ma questo non deve portare a una sottovalutazione della complessità dei sistemi informativi che, inevitabilmente, tende a crescere, sia per i fattori citati sopra, sia per l'aumento delle tipologie di dispositivi, dati, formati, modalità di accesso, adempimenti normativi da considerare.

OBIETTIVI 2019

- Rafforzare il progetto sicurezza legato alla certificazione ISO 27001 attraverso la realizzazione di un *assessment* interno mirato all'implementazione di azioni di miglioramento.
- Realizzare un primo test di intrusione su *software*, servizi e sistemi.

PERCHÉ SINTEL HA SCELTO DI ADERIRE ALLO STANDARD ISO 27001

Affrontare in maniera sistematica e razionale il tema della sicurezza in tutti i suoi aspetti costituisce una sfida importante.

Per focalizzare al meglio gli obiettivi, i requisiti, i processi e quindi per adottare la migliore metodologia possibile, è stata scelta la **norma ISO 27001** come punto di riferimento, essendo uno *standard internazionale, consolidato, certificabile* e che costituisce lo “stato dell’arte” per quanto riguarda la gestione della sicurezza dell’informazione.

Il GDPR stesso recepisce molti dei principi della ISO 27001, aggiungendo elementi specifici orientati alla protezione dei Dati Personali.

L’approccio della norma ISO 27001 parte dal presupposto, molto calato nella realtà, che considerando i numerosi fattori in gioco, **nessun sistema può ritenersi sicuro al 100%**. La sicurezza non è quindi raggiungibile in maniera assoluta, come prodotto di una serie di accorgimenti, strumenti, adempimenti, ecc. ma è da intendersi come “processo”.

La norma ISO 27001 ha proprio come obiettivo quello di instaurare un processo “virtuoso”, basato su un ciclo di analisi dei requisiti e dei rischi, monitoraggio dei sistemi, gestione delle non conformità e azioni migliorative, che viene periodicamente ripetuto, costituendo un processo iterativo di “miglioramento continuo”, definito come Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (*Information Security Management System*). L’obiettivo di protezione dell’informazione implica il controllo e la massimizzazione dei livelli di riservatezza, integrità e disponibilità dell’informazione stessa: da questi tre fattori fondamentali scaturiscono tutte le azioni che vengono attuate per la “messa in sicurezza” dei sistemi di Sintel.

Dopo un percorso durato oltre un anno, di analisi e revisione dei principali processi e della documentazione esistente, **la Società ha ottenuto la certificazione ISO 27001** per le attività di “Progettazione, sviluppo ed assistenza su software e servizi telematici. Servizi di data center e cloud oriented”.

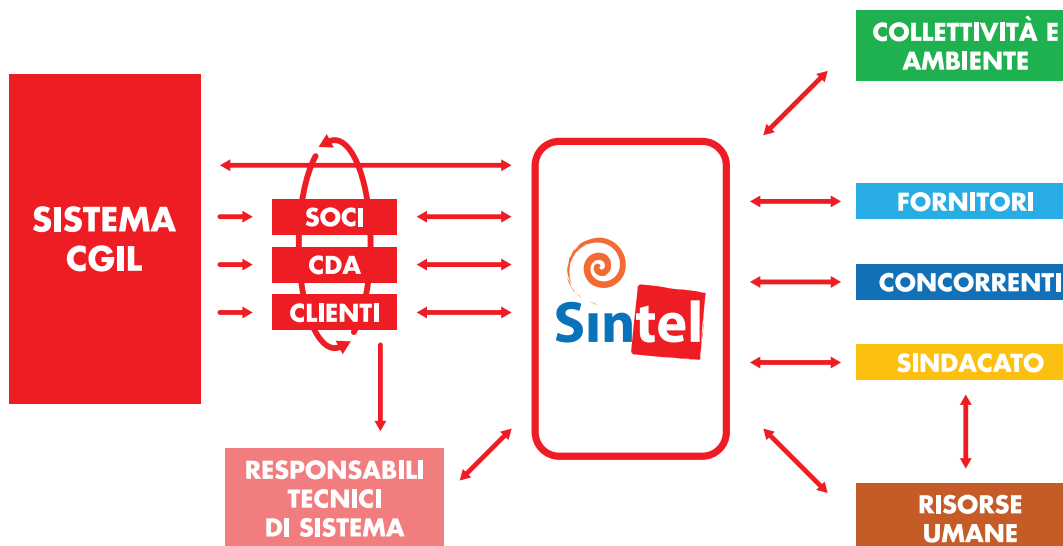
Il perimetro fisico e logico di applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza dell’informazione comprende i due *datacenter* di Rozzano (MI) e Padova, oltre alla sede Sintel di Milano, con la relativa infrastruttura di rete, le macchine fisiche e virtuali, i servizi e i dati archiviati ed erogati verso i clienti.

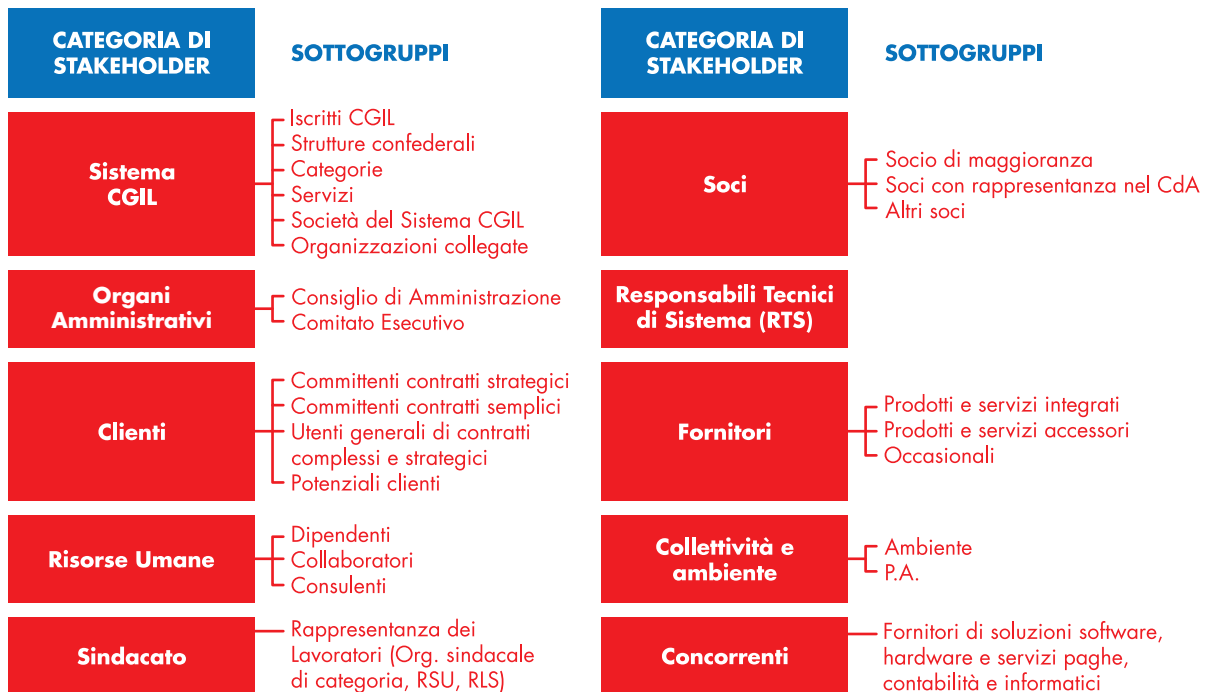
Sulla base dei requisiti definiti dal GDPR e in coordinamento con il DPO, sono state anche effettuate le **Analisi d’Impatto sulla Protezione dei Dati (DPIA)** per il servizio SIN e per l’applicativo fiscale iCAAF.

1.6 I portatori di interesse

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

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





1.6.1 Le attività di Stakeholder Engagement

All'interno della strategia di Sintel, il confronto e il dialogo continuo con i propri interlocutori ricopre un ruolo centrale nel percorso di sviluppo sostenibile intrapreso. 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 propri 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. Coinvolgere i propri portatori di interesse è anche un elemento fondante del percorso di sviluppo sostenibile che la Società ha deciso di intraprendere: comprendere e condividere 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. Dopo le importanti azioni svolte nel corso del 2017, è proseguita l'attività di rapporto continuo con i principali *Stakeholder* individuati.

In particolare si è operato per **migliorare la capacità comunicativa della Società** relativamente alle proprie strategie organizzando momenti di incontro e confronto sui più significativi progetti che Sintel ha in cantiere. Inoltre si è cercato di cogliere le occasioni fornite dalla partecipazione a seminari e iniziative sindacali per presentare i Progetti della Società mettendo a fuoco il loro orientamento al contesto di riferimento.

Anche in continuità con l'obiettivo di realizzazione del Documento di rendicontazione dell'attività svolta nel triennio 2015/2018 sono stati organizzati incontri seminariali del CdA a cui sono stati invitati Rappresentanti dei Soci per presentare i progetti delle due Aree di attività (Tecnica e Amministrativa) e assumere il punto di vista degli interlocutori.

OBIETTIVI 2019

- Rafforzare e curare il percorso di coinvolgimento degli *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.

2. Performance economica

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

Questa peculiarità rappresenta un continuo stimolo ad agire secondo le logiche sopra indicate e di conseguenza l'azione gestionale e l'attività di monitoraggio dei risultati conseguiti rappresentano fattori prioritari della strategia aziendale, perseguiti in stretto raccordo tra l'Amministratore Delegato, il Responsabile dell'Area Tecnico-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 precisa analisi economica dei risultati di area, così da verificare puntualmente correttezza e sostenibilità delle scelte gestionali effettuate.
- una politica importante di investimenti orientata all'innovazione, necessaria al

mantenimento della qualità dei servizi offerti;

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

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

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

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

Bilancio di Sostenibilità 2018

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2018	2017	2016
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	€ 5.058.312	€ 4.738.043	€ 4.975.359
Vendite nette	€ 5.054.400	€ 4.737.553	€ 4.974.720
Ricavi da investimenti finanziari	€ 3.912	€ 490	€ 639
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 4.340.460	€ 4.444.342	€ 4.328.402
FORNITORI	€ 2.224.510	€ 2.341.394	€ 2.226.343
PERSONALE	€ 2.012.630	€ 2.024.385	€ 1.884.442
Retribuzioni personale dipendente	€ 1.076.280	€ 1.097.424	€ 975.648
Benefit personale dipendente	€ 25.846	€ 21.017	€ 18.980
Retribuzioni collaboratori	€ 910.504	€ 905.944	€ 889.814
BANCHE	€ 14.636	€ 14.091	€ 15.662
Pagamenti ai soci	-	-	-
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	€ 14.636	€ 14.091	€ 15.662
IMPOSTE E TASSE	€ 88.684	€ 64.472	€ 201.955
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 717.852	€ 293.702	€ 646.958
Accantonamento a fondi	€ 247.813	€ 7.593	€ 250.050
Ammortamenti	€ 212.850	€ 177.275	€ 217.112
Utili a riserva	€ 257.189	€ 108.834	€ 179.796

3. Impatti socio-ambientali

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

La rete di relazioni che collega la Società ai propri portatori di interesse è, per Sintel, particolarmente complessa per via di una sovrapposizione di ruoli: come emerge anche dalla Mappa degli *Stakeholder*, i Soci, l’Organo di amministrazione e 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 alla visione, alla strategia e ai piani d’azione. Al tempo stesso, però, il rischio intrinseco è di non dare **adeguato rilievo alle differenze** (in termini di obiettivi e, più in generale, di logiche organizzative) che comunque sussistono e che devono essere opportunamente gestite. Il Sistema CGIL è infatti un’Organizzazione sindacale con un orientamento prevalentemente di tipo valoriale; l’attività di Sintel è invece caratterizzata da linguaggi e contenuti fortemente tecnico-professionali, non sempre immediatamente comprensibili.

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

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

3.1.1 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

Sintel pone particolare attenzione alla **sicurezza dei software realizzati** in quanto finalizzati al trattamento di dati estremamente sensibili: lo sviluppo avviene sotto il monitoraggio continuo del DPO dal punto di vista funzionale e dei tecnici informatici per quanto attiene le soluzioni infrastrutturali e di ingegnerizzazione; le attività di sviluppo vengono svolte in considerazione 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.

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. La responsabilità e l'attenzione verso questi temi, nonché una consolidata esperienza nel trattamento dei dati dell'Organizzazione, portano naturalmente l'Azienda verso un percorso più strutturato e riconosciuto del lavoro svolto in termini di sicurezza informatica. Elemento distintivo per una realtà come Sintel è rappresentato da una certificazione sul trattamento e la sicurezza dei

dati che permetta di validare in modo oggettivo le modalità di gestione degli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa messe in atto dalla Società.

Prima ancora che dell'ingresso in vigore in Italia del regolamento europeo sulla *Privacy*, l'ormai popolare GDPR, Sintel ha portato a compimento l'obiettivo dichiarato nel BdS 2017 relativo all'attuazione delle norme interne in termini di protezione e sicurezza dei dati.

L'attività ha richiesto un *assessment* iniziale di numerosi aspetti relativi alla sicurezza dei dati, dai sistemi informativi ad altri più logistici, dall'analisi dei processi fino all'approfondimento dei ruoli. In particolare, la *governance*, il mantenimento degli obiettivi conseguiti e il continuo sviluppo finalizzato al miglioramento sono stati affidati a una nuova figura dedicata (Responsabile SGSI).

L'ambito di controllo e di implementazione è stato ristretto alla rete Sintel e ai due CED geografici.

Al momento le regole implementative non sono estese verso gli ambienti delle Camere del Lavoro Territoriali (CdLT) o delle strutture di servizio, poiché tali aspetti, processi e attività, presuppongono di essere analizzati e concordati con l'organizzazione stessa; tale obiettivo sarà sicuramente il proseguimento di un progetto più esteso della sicurezza delle informazioni all'interno del contesto sindacale di riferimento, soprattutto a ragione delle numerose vulnerabilità presenti e non sempre adeguatamente gestite.

Quando trattiamo di sicurezza intendiamo tutte le azioni preventive e di miglioramento che riguardano la riservatezza del dato, la sua integrità e la sua disponibilità, di conseguenza bisogna assicurarsi che i sistemi siano 'protetti' da accessi non

autorizzati, siano affidabili e garantiscano continuità di servizio.

Nella sicurezza l'accesso all'informazione non è da considerare solo dal punto di vista telematico, devono essere considerati anche le situazioni di ambiente, di logistica, degli accessi ai locali, aspetto sicuramente da non tralasciare all'interno delle Strutture CGIL.

Gli obiettivi di certificazione e sicurezza raggiunti da Sintel rappresentano di certo **un punto di arrivo** per l'Azienda, ma anche **un punto di partenza** per l'avvio di un ragionamento più esteso e che coinvolge le Strutture CGIL.

Le molteplici opportunità derivanti da un approccio unitario al nuovo Regolamento hanno infatti spinto CGIL Lombardia a coinvolgere Sintel nello sviluppo di apposito Progetto con logiche di sistema e definizione precisa di ruoli, responsabilità e politiche di trattamento.

Sintel, in qualità di *hoster* dei sistemi utilizzati e gestore dei diversi *software* all'interno del Sistema CGIL, mettendo in atto le attività di adeguamento prima descritte, già risolve in modo significativo buona parte dell'attività di adeguamento alla nuova normativa in materia di protezione dei dati richiesta alle Camere del Lavoro. In aggiunta a ciò, Sintel sta progettando uno specifico applicativo che sarà inserito all'interno del SINCGIL e che si presta a diventare un valido ed efficace strumento per la gestione delle procedure inerenti l'applicazione del Regolamento.

Il semplice "annuncio" di questa attività ha suscitato **immediato interesse** anche al di fuori dell'ambito regionale, indice di un'importante e utile intuizione per l'intero contesto di riferimento.

OBIETTIVI 2019

Progettare e condividere con gli interessati un processo di gestione della sicurezza dell'informazione per le sedi territoriali CGIL che integri le esigenze specifiche legate al GDPR implementando i principali punti della ISO 27001, anche attraverso strumenti dedicati e supporto/formazione che agevolino e semplifichino questa gestione. In particolare, il progetto prevedrà:

- La progettazione di un gestionale specifico sulla sicurezza per le CDLT: Si tratta di un modulo da sviluppare nel SINCGIL per la gestione degli ambiti di trattamento alla luce del nuovo GDPR e del conseguente aggiornamento della normativa italiana;
- Definizione di un protocollo di gestione della sicurezza all'interno delle CDLT. L'insieme delle linee guida non sono intese come strumento informatico, bensì come metodo organizzativo implementabile. I controlli sono definiti come "Sintel Security Compliance", *standard* che racchiude i fondamentali delle regole GDPR e ISO 27001.

IL PERCORSO DI CERTIFICAZIONE PER IL SISTEMA CGIL

Il coinvolgimento delle Strutture CGIL coincide con un progetto di allargamento unitario sugli aspetti legati alla sicurezza dell'informazione; in particolare, a partire dalla fine del 2018 è stata avviata un'analisi per la progettazione e la creazione di un gestionale che possa, in modo semplice e sostenibile, mettere in sicurezza le strutture sindacali. Inoltre, è stato redatto un primo documento con obiettivi, requisiti di massima e principali funzionalità. Gli obiettivi del progetto sono stati condivisi a inizio 2019 con il DPO, che ha dato il suo appoggio nella divulgazione del progetto stesso e il supporto sulle tematiche relative alla *Privacy*.

Le azioni intraprese nel 2018 rappresentano i primi passi di un percorso complesso e impegnativo, che tuttavia sembra trovare consenso da parte delle Strutture CGIL.

In relazione a questo interesse e alla disponibilità concreta degli interlocutori sindacali, si prevede una prima fase in cui verranno coinvolte figure tecniche (RTS) e organizzative di Camere del Lavoro e CAAF della Lombardia allo scopo di sensibilizzare sul tema e introdurre quello che vuole essere il progetto più generale da realizzare nel prossimo triennio: estendere la cultura della sicurezza dell'informazione oltre l'attuale perimetro di certificazione di Sintel, coinvolgendo le Camere del Lavoro e le varie sedi territoriali CGIL, in un percorso di affiancamento che porti, come obiettivo di più lungo periodo, alla messa in sicurezza di tutta l'Organizzazione, definendo e implementando una set di requisiti di "Privacy e security compliance", con benefici per tutte le figure coinvolte (DPO, Titolari, RTS, Interessati/Persone).

Il SINGIL costituisce una piattaforma ottimale per l'integrazione di questo nuovo strumento *software*. Le funzionalità da implementare si presume debbano essere in particolare orientate alla gestione degli adempimenti GDPR (censimento delle banche dati, gestione documentale di nomine, incarichi al trattamento dati, ecc.) e all'analisi e rilevamento automatico delle "non conformità", sia formali che tecniche.

Altri obiettivi potranno essere:

- Consolidare i processi di gestione della sicurezza impostati e validati in fase di certificazione, anche adottando strumenti evoluti per l'analisi delle vulnerabilità, la pianificazione dei controlli e la gestione delle non conformità;
- Aumentare la consapevolezza delle persone sulle problematiche di sicurezza e sulle modalità operative, a tutti i livelli e in tutte le aree di Sintel;
- Per l'area tecnica in particolare, approfondire ed implementare in maniera sistematica il principio di "security by design", per analizzare e gestire i rischi sulla sicurezza nei progetti, in tutte le sue fasi (progettazione, implementazione, *delivery*, assistenza);
- Aumentare le competenze tecniche sui temi specifici della "cyber security", anche grazie a specifici corsi di formazione, che consentano di creare un *know-how* comune a tutte le figure tecniche (sistemisti, architetti *software*), con approfondimenti specifici per le singole aree.

3.1.2 Soluzioni ICT e innovazione

L'Organizzazione CGIL si configura come un ambiente particolarmente esposto a cambiamenti di contesto organizzativo e tecnologico. L'obiettivo di Sintel è quindi proporre un'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 orientato al *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 "metodologia agile", una modalità operativa caratterizzata da un **confronto collaborativo** tra committente e produttore e dalla presenza di collaboratori fortemente motivati ed orientati.

Un importante tema con cui la Società e i suoi Clienti dovranno confrontarsi nel medio periodo è l'implementazione di un **nuovo sistema di posta elettronica** che dovrà avere caratteristiche sempre più orientate alla collaborazione e all'integrazione. Questo progetto, se opportunamente realizzato, potrà aprire alla Società una nuova prospettiva su scala extra-regionale.

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

Bilancio di Sostenibilità 2018



La logica alla base dei meccanismi di cooperazione dei vari *software* maggiormente utilizzati è stata ulteriormente amplificata nel 2018 con l'integrazione tecnologica attraverso SINCGIL della totalità dei *software* massimamente utilizzati nell'organizzazione CGIL. Anche in questo caso la cooperazione non ha portato ad una semplice somma di *input* e funzionalità ma ad una vera integrazione delle stesse secondo le esigenze delle singole tipologie di operatori.

Un processo sempre sviluppato dal basso verso l'alto, al fine di realizzare un *software* partendo dalle esperienze reali e quotidiane dei committenti e degli utilizzatori.

Il 2018 ha visto un rafforzamento del sistema SINCGIL determinato da una diffusione più capillare dell'Applicativo e dall'aumento delle funzionalità a disposizione: è stato compiuto un forte passo avanti nella diffusione del sistema informativo nazionale, puntando non solo sullo sviluppo di nuove funzionalità (comunque ampliate sulla base degli *input* recuperati) ma soprattutto sulla conoscenza e la flessibilità organizzativa dell'applicativo. Al 31/12/2018 il numero degli utilizzatori di SINCGIL a livello nazionale ha subito un significativo incremento, attestandosi su un totale di **4899 persone**.

Inoltre, nel corso del 2018, si è consolidato lo sviluppo di **SINArGO**, la nuova anagrafica iscritti della CGIL. Il progetto proseguirà nel corso del 2019, anno in cui si prevede anche l'inizio della fase di messa in produzione

IL PROGETTO SINArGO

Nel 2018 prosegue l'attività di sviluppo di SINArGo, la nuova anagrafica iscritti della CGIL Nazionale. Oltre alla riscrittura all'interno di SINCGIL dell'attuale sistema Argo, SINArGo presenterà caratteristiche di evoluzione tecnologica e importanti novità per gli utilizzatori:

- **Integrazione diretta con l'Archivio iscritti:** le eventuali modifiche apportate ai dati degli iscritti a livello generale verranno recepite da SINArGo quasi in tempo reale, indipendentemente dalla loro provenienza;
- **Integrazione con l'Archivio nazionale delle aziende:** la presenza in SINArGo di un database nazionale delle aziende consentirà di aprire nuovi scenari relativi all'accesso in tempo reale a dati, documentazione e comunicazioni;
- **Compilazione modulistica avanzata:** in SINArGo sarà possibile, ad esempio, sfruttare un set di dati relativo agli iscritti molto più ampio rispetto al passato, rendendo possibile la compilazione automatica e in pochi clic di modulistica riguardante anagrafiche lavorative, iscrizione, incarichi sindacali e di rappresentanza;
- **Reportistica e statistica a 360°:** il nuovo sistema di statistiche implementato in SINArGo consentirà di sfruttare la potenza di un software di analisi dati dedicato in ogni ambito del SINCGIL.

Il lancio di SINArGo è previsto nel 2019.

Il 2018 ha visto molti sviluppi in relazione al tema dei “**punti di ascolto**”, obiettivo fissato nel precedente Bilancio di Sostenibilità. In particolare, sono stati creati strumenti per favorire e facilitare la connessione tra le persone (iscritti e non iscritti, lavoratori e non) e il Sindacato, ponendo quest'ultimo in modalità maggiormente ricettiva nei confronti delle istanze di supporto:

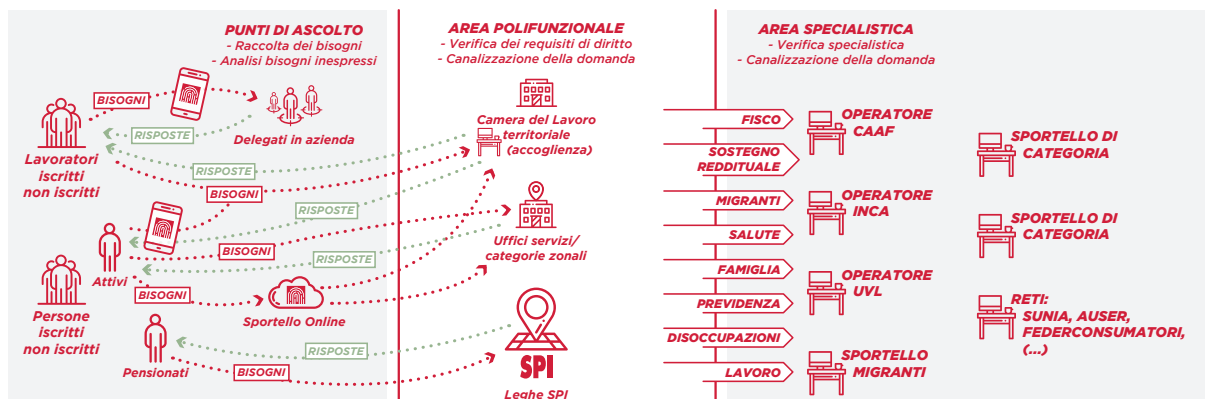
DigitaCGIL rappresenta il nuovo modo per raccogliere i bisogni da canali innovativi di contatto mettendo in connessione esigenze con l'area integrata dell'accoglienza e con le aree tecnico-professionali.

DIGITACGIL COME STRUMENTO DI DIALOGO PER IL SINDACATO

Il 2018 ha visto la nascita di DigitaCGIL, il nuovo portale web per le persone CGIL. Si tratta di un'estensione del progetto SINCGIL, non solo dal punto di vista grafico ma anche concettuale, che assume come interlocutori tutti gli utenti del Sindacato, iscritti e non iscritti. Si tratta di un applicativo Web pubblico, in cui ogni persona che si sia interfacciata con il sindacato o con uno dei suoi servizi può accedere per visualizzare, recuperare, ricevere dati e documentazione che prima venivano scambiati quasi sempre in maniera cartacea. Ora gli utenti possono segnalare modifiche di recapiti ed indirizzi, consultare le autorizzazioni Privacy rilasciate, visualizzare la propria storia di iscrizioni CGIL, le pratiche effettuate presso i servizi e scaricarne la documentazione correlata.



Per il 2019 ci si è posti l'obiettivo di rafforzare DigitaCGIL facendolo diventare sempre più uno strumento quotidiano di dialogo con il sindacato e i suoi servizi. Si tratterà di un ultimo tassello dell'intero ecosistema SINCGIL, che consentirà alle persone di accedere alle proprie informazioni e ai documenti presenti negli archivi dati del sindacato. Le potenzialità di questo strumento integrato sono rappresentate non solo dalla possibilità di instaurare una relazione continua tra organizzazione e utente, ma anche per il sindacato di poter ricevere *input* in tempo reale, facendo così un ulteriore passo avanti nell'ottimizzazione dei propri processi.



È la risposta a una CGIL nelle mani delle persone: questi rappresenteranno tutti i punti di ascolto del futuro della CGIL. La platea degli aderenti riguarda tutte le fasce di età, smentendo di fatto l'idea che le persone non siano pronte all'utilizzo dei nuovi sistemi mobili. I dati dimostrano invece come i tempi siano già maturi per puntare a nuovi strumenti di contatto e comunicazione verso gli iscritti e gli utenti dei servizi per accrescere e stabilire un contatto sempre più efficace. Gli *input*, intercettati dall'Organizzazione sono quindi in crescita esponenziale e rappresentano una formidabile risorsa potenziale. Allo stesso tempo la restituzione di un enorme quantitativo di dati grezzi agli operatori del sindacato pone rischi di disorientamento e conseguente sottoutilizzo degli strumenti informatici. In questo contesto risulta ancora più importante il lavoro svolto sia tramite SINCGIL che attraverso *software* affini per mettere a disposizione degli operatori finali dati già filtrati ed elaborati nonché strettamente legati alle mansioni di cui si occupano.

IL PROGETTO ACCOGLIENZA INTEGRATA

A partire da esigenze e obiettivi discussi durante le giornate seminariali degli Stati Generali CGIL Lombardia, è stato avviato un nuovo progetto basato su un modello innovativo di integrazione funzionale per il Sistema CGIL; la finalità è puntare sempre più allo studio di possibili interconnessioni esistenti nel sistema di riferimento, mettendole a fattor comune e valorizzandole con nuovi strumenti.

In particolare, le interconnessioni cui si fa riferimento non sono esclusivamente di tipo tecnologico o informatico; piuttosto, l'intenzione è individuare e creare forme di cooperazione e sinergie tra aspetti di tutela individuale e collettiva. Il primo passo in questa direzione è stato creare l'area di "accoglienza integrata" attraverso i processi di gestione delle sale di accoglienza, punto condiviso per tutte le diverse funzioni all'interno delle Camere del Lavoro. I metodi e gli strumenti informatici, primo fra tutti SINCGIL, hanno favorito lo sviluppo di questa tendenza, estendendosi anche alle Leghe dello SPI, a favore di una maggiore attenzione ai bisogni dei propri iscritti e alla loro individuazione e classificazione.

Seguendo la stessa filosofia, poi, altre Categorie hanno dato vita ai primi sportelli polivalenti, il cui esempio più evidente è "APERTO X TE", un progetto Filcams Milano

Sempre in quest'ottica, su iniziativa di CGIL Lombardia, nel 2018 è stato progettato un sistema di *Business Intelligence* denominato **Osservatorio Accoglienza CGIL**.

I dati possono infatti fornire informazioni utili al Sistema CGIL solo se essi vengono strutturati, trasformati, aggregati, mettendo poi a disposizione le analisi prodotte in tempi brevi e secondo le esigenze.

Tutto ciò rappresenta lo scopo principale del Progetto "Osservatorio Accoglienza CGIL", il mezzo per poter ottenere risultati finalizzati a definire le nuove azioni decisionali del Sistema CGIL. Sintel ha progettato e disegnato un modello innovativo di integrazione di informazioni per tutta l'Organizzazione; la finalità è puntare allo **studio delle possibili interconnessioni che possono esistere e sussistere nel sistema della tutela individuale e collettiva**, nonché degli indicatori

QUALI DATI VERRANNO ANALIZZATI NELL'OSSERVATORIO ACCOGLIENZA CGIL?

- Dati anagrafici dei soggetti fruitori dei servizi CGIL
- Stato di iscrizione e storico stato di iscrizione
- Nucleo familiare (fiscalmente a carico) e nuclei familiari Isee (nuclei allargati per stabilire gli indicatori economici)
- Composizione anagrafica di dettaglio dei nuclei (stato di inabilità – soggetti migranti a carico)
- Redditi da pensione, Redditi da lavoro dipendente, altre tipologie reddituali
- Ultimo stato occupazionale e dati storici: Azienda, reddito.
- Possesso immobiliare (case e terreni)
- Valore Isee
- Anagrafica delle aziende con associati i lavoratori che hanno preso contatto con l'Organizzazione (sia iscritti che non iscritti)
- Associazione lavoratori-aziende come dato storico e di conseguenza spostamenti geografici e di azienda
- Livello di inquadramento
- Luoghi di lavoro (le unità locali)
- Contratti applicati
- Settore merceologico o settore di produzione dell'azienda
- Categorie di sindacalizzazione
- Aziende presso cui sono in atto vertenze o procedure concorsuali

che emergono rispetto al lavoro confederale, offrendo così una visione della rappresentanza a 360°.

L'Osservatorio è costituito da un insieme di cruscotti per osservare in tempo reale ciò che accade attorno a noi, partendo dagli importanti dati contenuti all'interno delle nostre banche dati.

In sintesi, si tratta di un **patrimonio** ad oggi utilizzato solo parzialmente, ma dal quale il Dipartimento d'Organizzazione potrà trarre numerosi spunti di riflessione, esaminando gli indicatori sociali allo scopo di costruire le giuste politiche operative di *Governance* sulle attività di tutela.

Sono tre i principali obiettivi di analisi dell'Osservatorio Accoglienza CGIL:

- Delineare un primo "*identikit*" dell'utente tipico del sindacato e delle potenzialità rispetto a segmenti non ancora coperti;
- Rilevare, rispetto alle condizioni di spettanza dei diritti, i potenziali *prospect* (bacino potenziale) per massimizzare in maniera pro-attiva l'offerta di tutela individuale e identificare i potenziali aventi diritto ai servizi di tutela assistenziale;
- Incrociare la platea della rappresentatività sindacale sui vari settori di azione (di contrattazione e di tutela individuale) per comprendere meglio gli spazi tra persone che hanno preso contatto con il sindacato, ma che usufruiscono parzialmente della proposta.

Bilancio di Sostenibilità 2018

Nell'anno 2018, Sintel, CAAF CGIL Piemonte, CAAF CGIL Lombardia, CAAF CGIL Nordest, CAAF CGIL Sicilia, hanno collaborato per la messa in opera dell'infrastruttura dell'**Osservatorio**, iniziando a operare con i primi prototipi dei cruscotti per l'analisi e il controllo della produzione fiscale territoriale.

Inoltre, in relazione alle alleanze nello sviluppo di progetti informatici, Sintel ha sottoscritto un Accordo quadro con CAAF CGIL Piemonte - Valle d'Aosta, CAAF CGIL Lombardia e CAAF Nordest. Si tratta di un percorso progettuale produttivo fondato sull'unificazione degli sforzi nel gruppo denominato

Gruppo Innovazione e Sviluppo. Tra questi progetti, vi è la realizzazione della prima versione di DigitaCGIL e la prosecuzione del progetto per il 2019 si inseriscono in uno scenario che offre prospettive davvero importanti per il prossimo anno e per il proseguimento di alcuni progetti strategici di carattere organizzativo.

Il Gruppo Innovazione e Sviluppo rappresenta quindi un importante tassello i cui obiettivi sono ispirati all'ottimizzazione delle risorse (economiche e umane), a un loro utilizzo razionale nell'ottica di evitare inutili duplicazioni funzionali e alla creazione di progetti con respiro nazionale.



OBIETTIVI 2019

- Progettare e avviare la seconda fase del Progetto Digita CGIL. Si tratta di un'estensione delle funzionalità del progetto anche in relazione alla mobilità. Verrà realizzata la portabilità delle funzioni da *web* a APP mobile su sistemi iOS e Android. Inoltre saranno aggiunte particolari funzioni sul CAAF, oggi nuovo sponsor dello sviluppo SINCGIL;
- Avviare la messa in produzione di SINArGO, l'anagrafica iscritti della CGIL Nazionale;
- Analizzare con l'Organizzazione il set di indicatori utili nella loro rappresentazione, al fine di realizzare la totalità dei cruscotti di analisi all'interno dell'Osservatorio CGIL entro il 2020;
- Avviare il progetto Osservatorio CGIL in via sperimentale;
- Realizzare un nuovo sistema di gestione della posta elettronica e archivio documentale in *cloud* al fine di elaborare strategie di intervento che puntino a soluzioni economicamente meno onerose e funzionalmente più vantaggiose, garantendo al contempo la massima qualità del servizio.

3.1.3 Soddisfazione dei clienti

Assumere con responsabilità la propria missione richiede a Sintel di ricoprire un ruolo attivo nella vita e nelle scelte che deve compiere l'Organizzazione sindacale, fornendo costantemente il proprio contributo – quando richiesto

– in modo da fornire e coordinare il **raggiungimento degli obiettivi** che la CGIL pone al centro della propria azione politica. Allo stesso tempo, non bisogna dimenticare che il rapporto tra la Società e i fruitori dei suoi servizi è di tipo commerciale e la **soddisfazione dei clienti gioca un ruolo determinante**. Ne consegue che il rapporto fra Sintel e la CGIL non si basa solo sull'erogazione di uno o più servizi, ma soprattutto sull'approccio con cui la Società opera all'interno dell'Organizzazione sindacale stessa, nonché sulla capacità di comunicare e confrontarsi proficuamente con la propria *clientela*.

La soddisfazione è legata a un metodo costante e strutturato di analisi obiettivi-risultati, elemento determinante per la riuscita dei progetti e la diffusione dei prodotti e servizi. Diviene così fondamentale stabilire momenti dedicati alla raccolta di dati relativi alla soddisfazione dei clienti in merito alle soluzioni realizzate e messe in campo, poiché lo stesso *feedback* consente alla Società di analizzare i traguardi raggiunti e identificare le correzioni da mettere in atto, oltre a **valutare in senso più ampio l'efficacia della propria azione**.

Sintel ha messo in campo con crescente frequenza nel tempo una serie di azioni legate allo slogan "no *feedback* – no *change*" che vuole indicare come il cambiamento sia possibile solo dopo aver raccolto opportunamente gli esiti sugli obiettivi dichiarati. Nel 2018 la raccolta del *feedback* si è concentrata su 3 aree in particolare, coincidenti

con gli ambiti di maggiore interesse in termini di monitoraggio: **il servizio paghe, il percorso con gli RTS e l'applicativo SINCGIL.**

Ormai da tempo l'**area paghe** realizza un'indagine di customer satisfaction, proponendo agli utilizzatori di valutare diversi aspetti del servizio ricevuto. I risultati ottenuti nel 2018 confermano il *trend* positivo degli ultimi anni, con un indice di gradimento medio globale sugli *items* indagati pari a 3,46 (in continua crescita rispetto agli anni precedenti):

Risultati indagine di customer satisfaction Area Paghe

Item	2018	2017	2016
Valutazione complessiva del servizio	3,42	3,22	3,22
Tempi di risposta ai quesiti posti	3,50	3,14	3,28
Efficacia delle risposte	3,45	3,28	3,34
Flessibilità rispetto alle esigenze	3,39	3,24	3,38
Competenza e cortesia degli operatori	3,71	3,66	3,56
Qualità dei documenti elaborati	3,32	3,22	3,22
Tempi di elaborazione dei dati	3,45	3,26	3,25
Qualità della funzione di consulenza svolta	3,47	3,30	--
Efficacia degli strumenti di lavoro e delle innovazioni di processo proposti	3,55	3,60	---
Utilità del Bollettino "Sintel Informa" e informazioni su scadenze	3,37	3,42	---
Media*	3,46	3,33	3,32

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

Bilancio di Sostenibilità 2018

Le valutazioni più alte espresse dagli intervistati riguardano la competenza e la cortesia del personale (3,71), l'efficacia degli strumenti di lavoro proposti (3,55) e i tempi di risposta (3,50); ciò testimonia come la professionalità rappresenti un valore aggiunto per Sintel anche in quest'ambito.

Inoltre, è proseguita l'attività di indagine (*survey*) per la rilevazione del gradimento e la raccolta delle riflessioni e delle impressioni degli *Stakeholder* in relazione a temi di particolare rilevanza per Sintel e per CGIL. In particolare, nel corso del 2018 è stata posta l'attenzione sul ruolo svolto da una specifica tipologia di *Stakeholder*: i **Responsabili Tecnici di Sistema (RTS)** dei Clienti della Società. Si tratta di una figura professionale con cui l'attività di Sintel presenta un forte intreccio, sia dal punto di vista relazionale, sia da quello della condivisione dei progetti realizzati. Obiettivo primario per l'anno 2018, sulla base dell'esperienza (embrionale) del 2016 e 2017, con i cicli di incontri *OpenDay*, è stato 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 è stato possibile ottenere riscontri oggettivamente analizzabili e risultati apprezzabili.

La serie di incontri periodici è stata inserita in un percorso denominato **Filodiretto** e ha consentito di porre particolare attenzione a diversi aspetti aprendo spazi di confronto e riflessione comuni. Il lavoro svolto ha consentito di migliorare questo delicato e strategico rapporto (tecnico, professionale



e relazionale) e di creare quadri di riferimento più condivisi e orientati alla soluzione dei problemi quotidiani. Il percorso del 2018 ha previsto i seguenti step/obiettivi:

- L'**organizzazione** di un *Focus Group* con tutti gli RTS, che ha segnato la riapertura delle attività con i nuovi propositi e il nuovo piano di azione. Durante gli incontri, partendo dall'esperienza pregressa, è stato somministrato un questionario di soddisfazione in relazione ai risultati del piano pregresso ed è stato possibile focalizzare l'ascolto sugli attuali bisogni e obiettivi da raggiungere;
- La **programmazione sistematica** delle sessioni di incontro, con cadenza mensili e strettamente legate all'andamento dell'attività progettuale (project-plan) dell'Area Tecnica;
- Un **ampliamento** delle tipologie di iniziative organizzate, non più circoscritte alle sole sessioni informative; in particolare, è stato opportuno affiancare alle attività informative degli interventi formativi, mirati alla crescita professionale dei RTS e al loro aggiornamento costante.

Filodiretto nel 2018 ha contato **8 incontri** (con cadenza quasi mensile) che hanno coinvolto la totalità dei Responsabili Territoriali di Sistema per un totale di **40 ore di confronto e formazione tecnica**.

Inoltre, sempre nel corso dell'anno Sintel ha ampliato il campo di analisi della soddisfazione dei clienti effettuando tra febbraio e marzo la prima survey condotta sui responsabili delle Strutture che utilizzano il **SINCGIL**.

Nel corso dell'indagine sono state intervistate tramite questionario 56 persone, suddivise tra Segretari/Amministratori (13), Responsabili organizzativi/di filiale

Bilancio di Sostenibilità 2018

(16) e Responsabili tecnici informatici (27). L'obiettivo dell'analisi è stato rilevare una prima valutazione su aspetti attuali e su potenziali cambiamenti prodotti sui diversi processi organizzativi dei Clienti, ottenendo un giudizio globale sull'applicativo.

Di seguito si riporta un estratto con le risposte per le quali gli intervistati hanno dimostrato il livello di interesse o registrato il livello di conoscenza della tematica più alto, suddivise per ciascun aspetto valutato:

Ambito di indagine	Risposta che ha registrato il livello di interesse/conoscenza più alto	Livello di interesse/conoscenza
Livello di conoscenza delle funzionalità esistenti nel SINCGIL	Verifica stato di iscrizione alla CGIL	98,2%
Livello di implementazione nelle realtà che utilizzano il SINCGIL	Verifica stato di iscrizione alla CGIL	96,4%
Funzionalità già esistenti che si intende implementare in futuro	Strumenti di calcolo (tools) per la verifica di un diritto	45,5%
Nuove funzionalità che si ritiene possano essere utili in futuro	Funzionalità relative ad elaborazioni	72,2%
Strumenti utili a sostenere il cambiamento in atto e l'utilizzo del SINCGIL	Una maggiore formazione in aula	52,7%

Per quanto riguarda l'espressione di un giudizio globale sul SINCGIL, agli intervistati è stata richiesta una valutazione in relazione a 3 livelli:

- Interazione (Come valuti l'interazione tra utilizzatore e SIN?);
- Cambiamento (Quanto e come è cambiato il lavoro quotidiano dei tuoi collaboratori con l'utilizzo del SIN?);
- Giudizio complessivo (Esprimi un giudizio complessivo sull'utilità del SIN in rapporto alla tua esperienza organizzativa).

Il risultato medio ottenuto, riportato nella tabella seguente e relativo a una scala da 1 (per niente utile/positivo) a 4 (molto utile/positivo), in cui 3 è indice di piena soddisfazione, rileva per ciascun indicatore analizzato la piena soddisfazione:

Indicatore	Soddisfazione
Interazione	3,02
Cambiamento	3,27
Giudizio complessivo	3,72

OBIETTIVI 2019

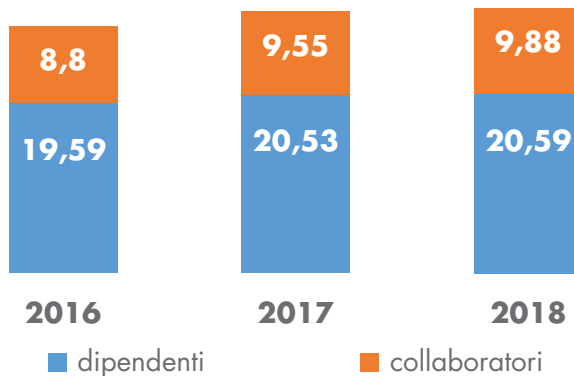
- Proseguire l'attività di *Stakeholder Engagement* con gli RTS, intensificando gli interventi formativi mirati alla crescita professionale e al loro aggiornamento costante;
- Proseguire l'indagine di soddisfazione su SINCGIL, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione più raffinati quali *focus group* o gruppi di analisi, con l'obiettivo futuro di estendere la valutazione anche ad altri applicativi Sintel (ad esempio, il nuovo progetto SINARGO, attualmente in fase di realizzazione).

3.2 Risorse Umane

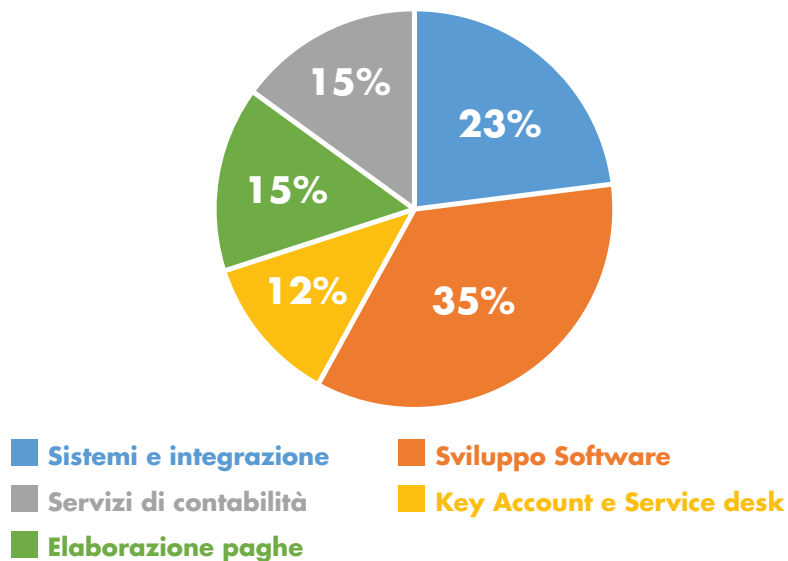
Sintel è consapevole che le risorse umane **rappresentano un fattore decisivo** per l'intera struttura organizzativa, ne riconosce la centralità e l'importanza e promuove con esse relazioni basate sulla fiducia ed il sostegno reciproci. La natura stessa della Società e il relativo approccio organizzativo sono ispirati e coerenti con gli obiettivi e le finalità sociali perseguiti dalla CGIL. Al 31 dicembre 2018 sono 35 le persone che lavorano in Sintel: più del 65% sono inquadrati come dipendenti, di cui il 95% con contratto a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda le aree di attività, è opportuno precisare che nella rendicontazione dei Bilanci di Sostenibilità degli anni precedenti il numero delle persone indicato coincideva con il totale delle persone che nel corso dell'anno avevano lavorato per la società e non con il dato relativo al totale delle giornate complessivamente lavorate. Pertanto, per dare maggiore chiarezza del reale andamento delle persone impiegate, si propone una valutazione secondo il metodo del tempo pieno equivalente: nel grafico seguente viene quindi rappresentata la media dei dipendenti occupati nel corso dell'anno (in sostanza, in caso di due *part-time* al 50%, è stato considerato un tempo pieno):

Le risorse umane di Sintel



Risorse umane nelle aree di attività

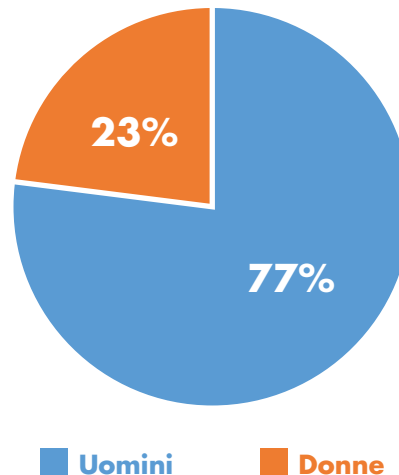


3.2.1 Parità e diversità di trattamento

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

L'incidenza delle donne sull'organico, significativa nell'area amministrativo-contabile (circa il 70%) ma contenuta in quella informatica, risente della forte polarizzazione di genere riscontrabile nel mercato del lavoro dei rispettivi settori. Nella consapevolezza che in fase di selezione vi sono elementi di contesto esterno non governabili dalla Società, Sintel agisce nella

Composizione per Genere di dipendenti e collaboratori



prospettiva di promuovere azioni positive in tema di parità di genere e garantisce - all'atto dell'assunzione di nuove persone - lo stesso livello di inquadramento, di trattamento economico e di opportunità di carriera a parità di mansioni svolte.

Per quanto attiene l'**armonizzazione dei tempi di vita e lavoro**, Sintel ha adottato particolari modalità sperimentali quali: la non richiesta del certificato medico per il primo giorno di malattia, una maggiore flessibilità oraria per le fasce di entrata e uscita, l'integrazione al 70% della retribuzione per il primo mese di congedo parentale, la consulenza legale gratuita e la relativa assistenza a tariffa agevolata, in tema di diritto di famiglia.

3.2.2 Salute e sicurezza sul lavoro

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

La ricerca di spazi più idonei sia dal punto di vista del **benessere ambientale** sia della **possibilità di un maggiore interscambio relazionale** tra le persone è stato soddisfatto con il trasferimento nel 2017 della sede aziendale, che ha risposto

Bilancio di Sostenibilità **2018**



anche a diverse strategie di carattere organizzativo e funzionale. Nel corso del 2018 è proseguito il monitoraggio degli indicatori di benessere, anche attraverso il coinvolgimento degli attori che si occupano di salute e sicurezza sul lavoro (Medico del Lavoro, RSPP, RLS). Sono state apportate modifiche alla disposizione delle postazioni e sono stati introdotti nuovi apparati per il trattamento dell'aria, oltre a quelli già installati in fase di ristrutturazione della nuova sede.

OBIETTIVI 2019

- È prevista per il 2019 la nuova valutazione del rischio stress lavoro correlato.

3.2.3 Aggiornamento dei dipendenti e formazione

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

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

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

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

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

- è interessata alla crescita delle persone e delle competenze sempre più congruente con gli obiettivi aziendali di miglioramento di efficacia e qualità

dei servizi prodotti;

- si occupa di rispondere a una domanda interna di valorizzazione del potenziale che ciascuna persona possiede;
- la formazione contribuisce a creare coesione organizzativa e coinvolgimento delle persone rispetto agli obiettivi aziendali;
- rappresenta una assunzione di responsabilità nei confronti delle persone rispetto al loro futuro professionale.

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

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

In riferimento a quest'ultimo punto, parlando di formazione ci si riferisce quasi esclusivamente a corsi e seminari formativi; raramente si fa riferimento alla "formazione

implicita" - esercitata attraverso i cosiddetti interventi *training on the job* - che tuttavia rappresentano una dimensione fondamentale dell'intervento formativo aziendale, al pari di un intervento in aula con il vantaggio di poter mirare con maggior precisione l'intervento rispetto alle necessità del singolo.

L'obiettivo che Sintel si pone è **far emergere la valenza e la componente formativa già insita nei processi di lavoro**, individuando modalità comunicative che diano il giusto peso e valore al *training on the job* come forma spesso prevalente e più efficace di formazione professionale e come importante veicolo di arricchimento, condivisione e adattamento nel tempo delle competenze (sia individuali che collettive) rispetto agli obiettivi di produzione aziendale.

Si tratta di una componente fondamentale dell'aggiornamento e dell'auto-aggiornamento professionale che rappresenta un "non visto" (la parte sommersa dell'*iceberg*) i cui tratti (dimensionali, di merito, etc.) devono essere condivisi e palesati per poter essere valorizzati in maniera adeguata.

Si tratterà di dare visibilità ad un percorso che la Società ha definito "apprendere dall'esperienza", una propensione molto diffusa - anche se non sempre riconosciuta - in grado di valorizzare la messa in comune di esperienze avanzate di condivisione e trasferimento di conoscenze e competenze.

Questo approccio contribuisce alla **costruzione di leadership positive**, riconosciute nei *team* di lavoro e in generale nell'ambito aziendale, che possano anche travalicare i ruoli formali dando visibilità (e quindi riconoscimento e consapevolezza) alle persone, in relazione al reale apporto di crescita che sono in grado di offrire rispetto ai colleghi.

Bilancio di Sostenibilità 2018

Riconoscendo la centralità del tema, in Sintel ci si riferisce a questo approccio anche con il termine **“formazione come trasferimento di conoscenza”**, azione centrale del programma formativo proposto dall’Azienda.

In questo senso, l’obiettivo di *“fare emergere l’iceberg”* presuppone non solo una presa di coscienza da parte del personale del valore della formazione implicita, ma anzitutto una comprensione da parte della direzione di quanto essa sia strategica ed imprescindibile.

Obiettivo del 2019 sarà la realizzazione di un Libretto formativo individuale che, oltre a sintetizzare formalmente l’approccio aziendale nei confronti della formazione finora descritto, possa rappresentare:

- uno strumento di certificazione della formazione svolta nei confronti di ciascuna persona, in aula e come *on the job*;
- l’impegno assunto dalla Società nei confronti dei propri collaboratori, nell’ottica di contribuire al loro futuro professionale;
- il riconoscimento dell’investimento dei singoli e dell’organizzazione in un percorso che genera competenze - e quindi valore - con un impatto immediato sull’offerta dei servizi.

L'IMPORTANZA DEL TRAINING ON THE JOB: L'ESPERIENZA NELLO SVILUPPO SOFTWARE

Volendo raccontare cosa fino ad ora è stato realizzato in termini di "crescita professionale", è possibile raccogliere testimonianza all'interno del *Team* di Sviluppo del *software*.

L'approccio che ad oggi si è utilizzato all'interno del gruppo ha avuto come principale obiettivo accelerare il processo di crescita delle competenze tecnologiche dei membri, trovando il modo di farlo senza interrompere le attività di produzione.

In questo contesto il *training on the job* (o *mentoring*) ha permesso di affiancare nelle attività progettuali e realizzative i *team*, completando il percorso di formazione canonico definito da studio individuale e partecipazione a corsi/conferenze.

Durante la fase realizzativa di uno o più progetti, ad alcuni membri del *Team* è stato assegnato l'incarico di affiancare in modo costante e continuativo il *team* di sviluppo, seguendo passo passo tutte le fasi implementative.

Tali figure sono state identificate come "*Tutor*" e coincidono spesso agli Architetti *Software* all'interno del *Team*, poiché tali figure professionali corrispondono in termini di caratteristiche.

L'obiettivo di questo supporto/tutoraggio non è quello di sostituire il PM, bensì di individuare tempestivamente eventuali mancanze in termini di *skill* e colmarle, valutando se i componenti realizzati dal punto di vista implementativo corrispondono alle *best practice*.

Il Tutor ha l'obiettivo di mettere "sulla strada giusta" le figure professionali e trasmettere loro la corretta metodologia di apprendimento per creare sempre più "autonomie" operative.

Queste fasi di tutoraggio comprendono obiettivi di crescita formativa e bisogni più operativi di realizzazione progettuale. In sintesi si tratta di dare:

- Indicazioni progettuali;
- Momenti formativi;
- Momenti di laboratorio (prototipare prima di sviluppare);
- *Feedback* sul lavoro.

Con questo approccio il vantaggio raggiunto è duplice: la realizzazione del progetto avviene sfruttando al meglio la tecnologia esistente, anche se nuova per il *team* di sviluppo; contemporaneamente si trasferiscono *Skill* ed esperienze che consentiranno allo stesso *team* di mantenere efficacemente la soluzione realizzata e affrontare autonomamente con successo analoghe realizzazioni.

Bilancio di Sostenibilità 2018

A testimonianza di quanto detto finora, il 2018 ha visto la realizzazione di un **piano formativo strutturato** per tutte le risorse Sintel (dipendenti e collaboratori), i cui risultati saranno oggetto di sintesi nel libretto formativo individuale nel 2019. Nel periodo di realizzazione della prima fase del progetto (giugno 2017-dicembre 2018), la formazione si è prevalentemente concentrata sul riallineamento delle competenze e su alcuni aspetti legati a tematiche specifiche.

Di seguito una rappresentazione dei dati in forma sintetica, che dà evidenza del lavoro svolto sulla formazione interna dell'ultimo biennio:

Totale ore di formazione erogate per anno

Area	2018	2017	TOTALE
Amministrativa	459,0	339,0	798,0
Tecnica	676,0	608,0	1.284,0
TOTALE	1.135,0	947,0	2.082,0

Totale ore formazione per area di attività - anno 2018

Area	Aula	Training	TOTALE
Amministrativa	286,0	173,0	459,0
Tecnica	676,0	0,0	676,0
TOTALE	962,0	173,0	1.135,0

Ore di formazione pro-capite – anno 2018

Area	Persone	Ore	Media ore	Media GG
Amministrativa	10,0	459,0	45,90	5,73
Tecnica	23,0	676,0	29,39	3,67
TOTALE	33,0	1135,0	34,35	4,29

Dai dati riportati risulta evidente come la media ore pro-capite dedicate da ciascun dipendente alla formazione professionale sia importante, attestandosi su valori superiori alla media delle altre realtà aziendali di pari contesto. Questo dato, unitamente a una riflessione circa l'altrettanto tempo messo a disposizione dall'Azienda (le attività formative vengono svolte in orario lavorativo), rafforzano la posizione favorevole e strategica di Sintel nei confronti della formazione come strumento di crescita personale e professionale e come leva per il cambiamento organizzativo. Inoltre, con riferimento alla prima fase di realizzazione del piano formativo (giugno 2017 – dicembre 2018), sono stati rispettati gli obiettivi fissati, **erogando circa 60 ore medie di formazione per ciascun collaboratore.**

OBIETTIVI 2019

- Sviluppare maggiormente l'attività formativa verso la CGIL, strutturando corsi ad hoc orientati al ruolo;
- Completare l'attività legata a un libretto formativo individuale, consegnando ai dipendenti e ai collaboratori Sintel uno strumento che possa contribuire a misurare

e rendicontare le attività formative d'aula e il tempo-lavoro dedicato al *training on the job*, rendendo sempre più chiare e condivise le modalità di rilevazione di questi interventi;

LA FORMAZIONE PER I CLIENTI SINTEL

Dal 2016 prosegue per Sintel l'attività formativa in ambito informatico in accordo con Fondazione ENAIP Lombardia.

Nel 2018 tale attività ha previsto l'erogazione di 280 ore di formazione, destinate a un totale di 144 dipendenti e volte alla loro riqualificazione e professionalizzazione.

I risultati ottenuti sono positivi, sia in termini di valutazione del servizio da parte dei partecipanti, sia per quanto riguarda l'impatto interno dell'attività. Anche la formazione in accordo con l'Ente rientra tra i processi aziendali sottoposti a certificazione di qualità ISO 9001.

Tale esperienza rappresenta un'ulteriore sfaccettatura del mondo Sindacale con cui Sintel entra in contatto, trattandosi di associazioni nelle quali CGIL, CISL e UIL svolgono un ruolo di indirizzo e controllo.

Il secondo polo di attività è rappresentato dall'impegno formativo interno al Sindacato e rivolto ai dipendenti CGIL. In particolare, il progetto nasce da una serie di riflessioni:

1. il bisogno formativo all'interno dell'Organizzazione è alto e disciplinarmente trasversale. Tale aspetto, che emerge sia da rilevazioni personali che da richieste direttamente pervenute (alcuni esempi: CAAF Lombardia, CGIL Piemonte), ci conferma che fornire adeguato supporto alle persone nelle attività quotidiane – significa rispondere a un bisogno reale dell'Organizzazione.
2. Attualmente il supporto all'interno dell'Organizzazione è demandato agli RTS (Responsabili Territoriali di Sistema) e/o alle persone più "volenterose", sia per le discipline di loro competenza, sia per qualsiasi problematica informatica legata all'utilizzo degli applicativi. Una formazione strutturata e organizzata può rappresentare quindi un modo non solo per arricchire il bagaglio culturale dei lavoratori CGIL (ruolo primario della formazione), ma anche per sgravare le persone del compito di supporto attualmente svolto, non proprio della loro mansione.
3. Il problema della carenza formativa coincide con il problema della lenta diffusione di prodotti e informazioni, proprio della nostra realtà. La formazione sull'uso degli applicativi rappresenta una delle fasi della diffusione di un prodotto, sulla quale Sintel vuole investire più tempo e più risorse.



Sintel

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

4. La formazione può essere estesa anche alle realtà CGIL extra-Lombardia. In un'ottica di lavoro condiviso e sulla base di una comune tendenza alla collaborazione, Sintel si può porre come "ponte" per l'offerta di un servizio formativo strutturato anche al di là del territorio lombardo.
5. Attraverso la formazione Sintel può valorizzare le risorse interne. Un esperimento di coinvolgimento delle risorse Sintel ha portato nel 2018 a risultati molto positivi in termini di gradimento da parte dei partecipanti ai corsi e di ampliamento dell'offerta formativa, dal momento che è stato possibile sfruttare competenze diversificate. Tale coinvolgimento non solo è da prevedere in maniera crescente nel nuovo progetto, allo scopo di valorizzare le professionalità di cui disponiamo, ma è da estendere anche a risorse CGIL che presentano requisiti (conoscenze, profilo professionale, attitudine alla formazione) tali da poter apportare un valido contributo al progetto.

3.3 I fornitori

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

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

Per questo motivo, **la politica di selezione dei fornitori** è orientata in una duplice direzione: da un lato il rapporto di convenienza misurato sulla base di criteri oggettivi (costi/benefici) e dall'altro la dimensione etico-valoriale determinata dal grado di affinità con aspetti non meramente economici

Dal punto di vista della **valutazione costi/benefici**, la Società annualmente procede alla valutazione dei propri fornitori secondo le regole previste dal proprio **Sistema di Gestione della Qualità** (certificato ISO-9001), in particolare analizzando fattori specifici come qualità, rispetto dei tempi, reattività verso i problemi, affidabilità, prezzi, numero di non conformità rilevate e di reclami.

Per quanto attiene gli aspetti legati ai **temi etico-valoriali**, dopo l'approvazione

del Codice Etico, avvenuta nell'aprile 2017, la Società ha deciso di avviare un'attività di analisi sui propri fornitori. In particolare, in coerenza con gli obiettivi di tutto il percorso di Responsabilità Sociale d'Impresa intrapreso, Sintel tiene conto – nella scelta e valutazione della controparte – anche di **criteri di tipo sociale**. L'attività di *screening* dei fornitori si concentra sulle controparti considerate rilevanti (fatturato annuo superiore a 4mila euro), per queste viene preliminarmente valutata l'esistenza di un Codice Etico formalizzato e coerente con i valori propri di Sintel. In caso contrario, la Direzione aziendale si adopera per richiedere **l'adesione al proprio Codice Etico**, inserendo nell'apposito contratto una clausola informativa che porta a conoscenza la controparte dell'adozione del documento da parte di Sintel. Si tenga infine presente che un decimo dei fornitori di Sintel rientra tra gli attori del Sistema CGIL, con i quali si condividono gli stessi valori e principi etici.

Nel corso del 2018 è proseguito il lavoro di censimento dei fornitori della Società attraverso il monitoraggio di due indicatori: il primo di tipo "formale", verificando cioè l'esistenza di un Progetto di RSI (o analoghi); il secondo utilizzando un significativo canale interno costituito dallo stato delle relazioni industriali esistente (va ricordato che la compagine societaria di Sintel è composta esclusivamente da Strutture sindacali che da questo punto di vista rappresentano in "termometro" decisamente efficace).

Per quanto riguarda il primo indicatore la percentuale di fornitori che applica un proprio sistema di RSI e/o per cui è stato inserito nel contratto una clausola di adesione al Codice Etico di Sintel supera il 50% del totale. Considerando anche il secondo aspetto (stato delle relazioni industriali) tale percentuale supera la quota del 70%, in crescita rispetto al 2017.

OBIETTIVI 2019

- Affinare i criteri di selezione dei fornitori, proponendo, nei casi in cui ciò sia possibile l'adesione al Codice Etico della Società e/o verificando la coerenza dei principi etici dei fornitori con quelli aziendali, arrivando a ricoprire almeno il 75% dei soggetti commerciali con i quali Sintel si interfacerà nel 2019.

3.4 Ambiente

Sintel svolge la propria attività nel **rispetto dell'ambiente**, integrando aspetti di operatività e obiettivi di sostenibilità. In particolare, resta sempre alta per la Società l'attenzione verso soluzioni a **basso impatto ambientale**: le scelte effettuate in sede di ristrutturazione (installazione di asciugamani elettrici a lama d'aria in sostituzione della carta), unitamente a comportamenti da tempo adottati nel rispetto dell'ambiente (riduzione delle stampe e del consumo di carta a favore del digitale, raccolta differenziata dei rifiuti prodotti e smaltimento delle apparecchiature informatiche con le adeguate modalità), sono da tempo oggetto di attenzione da parte di Sintel, tanto da portare l'azienda a una riflessione ancora più estesa.

Il *core business* di Sintel è certamente rappresentato dalla produzione di *software* destinati agli utilizzatori CGIL, ed è quindi insita nella natura stessa del prodotto informatico distribuito l'attenzione alla dematerializzazione documentale e alla riduzione dei consumi. Tuttavia, spesso risulta difficile percepire questa duplice funzione del programma utilizzato, per cui diventa poco tangibile il risparmio prodotto dall'utilizzo di un *software* e il basso impatto ambientale che esso

comporta.

A partire da queste riflessioni Sintel sta ragionando attorno all'idea di veicolare il tema del rispetto per l'ambiente all'interno dei software prodotti, al fine di rendere più "visibili" e monitorabili i risvolti positivi generati dai programmi informatici. Si tratta di ipotesi che andranno approfondite in stretto rapporto con gli altri soggetti del contesto di riferimento, "naturale" destinatario dei prodotti della Società nel prossimo futuro.

OBIETTIVI 2019

- Verificare con gli *Stakeholder* l'interesse su un progetto di monitoraggio dei principali indici in termini di minore impatto sull'ambiente e di riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.).

3.4.1 Energia

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

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

In questa prospettiva, nel 2017 è iniziato un percorso di **analisi della situazione** e di **ottimizzazione energetica** dei *datacenter* che ha portato nello stesso anno alla collocazione delle apparecchiature presso la struttura ITC Telecom di Rozzano. Tale sito risulta dotato di un Sistema di Gestione Ambientale certificato in base alla norma ISO 14001 e ha inoltre ottenuto la certificazione del Sistema per la Gestione dell'Energia in base alla norma ISO 50001.

Avendo portato a termine, già nel 2018, l'obiettivo dello spostamento del *datacenter* di Torino, Sintel prosegue nell'impegno della riduzione dei consumi energetici incrementando ulteriormente l'utilizzo della tecnologia di virtualizzazione dei server.

Virtualizzare le risorse comporta un minor spreco di energia e, di conseguenza, un minor inquinamento ambientale. L'aspetto ecologico della virtualizzazione è un vantaggio fondamentale: contribuisce a salvaguardare il Pianeta e aumenta l'affidabilità dell'erogazione dei servizi.

Adottando la virtualizzazione dei server si riduce l'impatto sull'ecosistema, evitando di produrre corrente, CO₂, plastica e metallo (i componenti dei *computer*). Inoltre si evitano costi di riciclaggio e smaltimento rifiuti speciali.

L'azione di ottimizzazione dei costi di energia elettrica completata nel 2018 non ha però coinvolto esclusivamente la collocazione delle apparecchiature di proprietà presso una seconda struttura ITC dalle caratteristiche analoghe alla prima (ottimizzazione consumi): l'intervento ha infatti riguardato nel contempo il rinnovo tecnologico delle apparecchiature (*refresh* delle apparecchiature server e acquisto di apparati di illuminazione e termici di ultima generazione per la nuova sede aziendale).

I risultati auspicati di contenimento sono stati sostanzialmente raggiunti e la loro piena attuazione si confermerà nel corso del 2019 attraverso i due seguenti parametri:

- 1) la riduzione dei consumi energetici diretti si ridurrà del 90% rispetto a quanto registrato nel 2016 (ultimo anno con gestione interna delle apparecchiature);
- 2) verrà raggiunto l'obiettivo di assorbimento dei costi del canone per la collocazione presso strutture di terze parti per una quota pari al 46% (rispetto al 50% ipotizzato).

Nel corso del 2018 sono state inoltre prese in considerazione offerte di soggetti erogatori di energia elettrica sollecitate da richieste aziendali finalizzate a valutarne i benefici dal punto di vista economico ed ambientale.

Per quanto riguarda il primo aspetto le offerte pervenute non hanno evidenziato significativi scostamenti rispetto ai canoni attualmente corrisposti da Sintel, che sono apparsi assolutamente in linea con il mercato.

Gli aspetti legati ad una riduzione dei consumi in considerazione della tipologia di energia erogata dai fornitori ("componente *green*") non sono risultati compatibili in considerazione dei costi da questi applicati. Inoltre la collocazione delle apparecchiature di *datacenter* presso strutture ITC di terze parti (su cui Sintel non ha

Bilancio di Sostenibilità 2018



potere di scelta) ha prodotto una **riduzione dei consumi** diretti del 90% rendendo decisamente meno significativo il tema in esame.

OBIETTIVI 2019

- Procedere ulteriormente nel processo di virtualizzazione dei server fisici attuali.

L'ASSESSMENT DEI DUE POLI TECNOLOGICI DI ROZZANO E PADOVA

Nel corso del 2018, per quanto riguarda il *datacenter* di Torino, si è andati ben oltre l'obiettivo prefissato di valutazione della possibilità di spostamento dello stesso in altro luogo.

In virtù dell'esperienza fatta con la collocazione del *datacenter* di Milano presso la struttura ITC di Telecom Italia a Rozzano, si è proceduto nel mese di novembre 2018 alla collocazione presso il *datacenter* di Telecom Italia a Padova.

Si è preferito anticipare l'operazione in quanto si sono concretizzati rapidamente tutti i presupposti per intervenire in sicurezza e operare, da subito, ottimizzazioni sul fronte della virtualizzazione server fisici. Riteniamo infatti che l'attività di virtualizzazione sia il miglior viatico alla riduzione dell'impatto ambientale dei servizi erogati da Sintel. A supporto di questa attività è stato rinnovato l'*hardware* sia per quanto riguarda i server di virtualizzazione sia per lo *storage* con un ulteriore diminuzione dei consumi energetici.

Il *datacenter* di Torino racchiudeva due funzionalità distinte che dovevano essere garantite dopo la nuova collocazione:

- polo secondario/*backup* del *datacenter* di Milano-Rozzano;
- ospitare i server di CGIL Piemonte e CAAF Piemonte.

La prima è stata garantita con la collocazione a Padova, mentre la seconda tramite l'utilizzo della pre-esistente struttura di virtualizzazione già in uso a Milano-Rozzano. E' stato inoltre realizzato un intervento sulla capacità di archiviazione (*Storage*).

È importante segnalare che l'attività, oltre a produrre benefici dal punto di vista ambientale, ha generato riscontri positivi anche sul piano economico in quanto è stata svolta esclusivamente da personale interno senza ricorso a terze parti (consulenza, aspetti logistici quale imballo e spedizione, trasporto, reinstallazione e configurazione).

Non ultimo, attraverso questo progetto, sono stati generati significativi risparmi economici attraverso le seguenti linee di azione:

- ottimizzazione apparati presenti a Torino e pianificazione attività;
- preparazione e imballaggio apparati e loro movimentazione;
- montaggio presso nuova collocazione, configurazione e *test* finale.

Con la collocazione presso il *datacenter* di Telecom Italia a Padova, viene inoltre garantito un Sistema di Gestione Ambientale certificato in base alla norma ISO 14001.

INDICE DEGLI OBIETTIVI DICHARATI PER IL 2018

La tabella di seguito riportata racchiude un'analisi degli obiettivi dichiarati da Sintel nella precedente versione del Bilancio di Sostenibilità: vengono forniti lo status di completamento al 31 dicembre 2018 e il relativo riferimento all'interno del testo per eventuali ulteriori informazioni. Sono inoltre riepilogati gli obiettivi dichiarati nel bilancio 2017 e non ancora raggiunti nel periodo di rendicontazione precedente.

Obiettivi dichiarati	Status	Riferimento nel testo
Identità e Immagine aziendale		
<p>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.</p>	●	Par. 1.4
<p>Realizzare una rendicontazione di fine mandato al fine di "rendere conto" di come l'azione svolta nel triennio sia stata coerentemente ispirata ad una gestione responsabile e sostenibile e caratterizzata dal coinvolgimento ed il contributo diretto degli Stakeholder. L'attività sarà coordinata dal Presidente e dall'Amministratore delegato i quali coinvolgeranno, oltre al Consiglio di amministrazione, lo Staff di Direzione e alcune figure consulenziali di particolare competenza.</p>	●	Par. 1.4
Le attività di Stakeholder Engagement		
<p>Concludere il percorso di coinvolgimento degli 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.</p>	●	Par. 1.6.1

Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

Conseguire la Certificazione ISO 27001 relativa al trattamento e alla conservazione dei dati.



Par. 1.5.3

Progettare un servizio specifico per la messa in sicurezza dei dati dei clienti composto da strumenti appositamente progettati, utili a registrare le non conformità e tenere sotto-controllo l'attività di sicurezza.



Par. 3.1.1

Soluzioni ICT e innovazione

Ampliare e fornire nuovi strumenti ai "punti di Ascolto"



Par. 3.1.2

Programmare sessioni di incontro, con cadenza trimestrale e renderle strettamente legate all'andamento dell'attività progettuale (project plan) dell'Area Tecnica.



Par. 3.1.2

Costruire un "osservatorio" per la consultazione di banche dati derivanti dalla tutela individuale e collettiva, statistiche, andamenti e informazioni potenzialmente a disposizione del Sindacato.



Par. 3.1.2

Soddisfazione dei clienti

Implementare un processo mirato di comunicazione con gli RTS finalizzato ad una maggiore conoscenza dei progetti tecnici gestiti dalla Società da parte di questa particolare categoria di Stakeholder, individuando anche un Responsabile che possa rappresentare un punto di riferimento per i Responsabili territoriali in relazione alle iniziative stesse.



Par. 3.1.3

Organizzare interventi formativi per gli RTS, mirati alla crescita professionale e al loro aggiornamento costante.



Par. 3.1.3

Promuovere incontri specifici coinvolgendo RTS di riferimento che saranno relatori in fase di incontro e si faranno portavoce della specifica tematica sul campo.



Par. 3.1.3

Istituire un osservatorio che consentirà di mostrare e analizzare chiaramente l'andamento e i progressi fatti in termini di diffusione delle soluzioni, mantenendo costante la rilevazione della soddisfazione dei clienti



Par. 3.1.3









Aggiornamento dei dipendenti e formazione

Identificare e adottare efficaci strumenti di conciliazione vita-lavoro sempre più orientati alle logiche ed ai valori proposti dal Sistema CGIL, in collaborazione con le Rappresentanze Sindacali.



Par. 3.2.1

Bilancio di Sostenibilità 2018

Al fine di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, definire gli aspetti preliminari necessari all'avvio di una rilevazione sul benessere organizzativo.		Par. 1.5.1
Affinare le schede di valutazione del personale, attraverso un percorso condiviso, introducendo lo strumento nell'operatività aziendale.		Par. 1.5.1
Programmare, all'interno del Piano di Sviluppo delle Risorse Umane, circa 60 ore medie di formazione per ciascun collaboratore (oltre 3 volte la media censita da ISFOL a livello nazionale).		Par. 3.2.3
Consegnare a tutti i dipendenti e collaboratori - ai fini di un uso anche esterno all'azienda - il "libretto formativo individuale" nel quale verranno annotate le specifiche degli interventi effettuati.		Par. 3.2.3
I fornitori		
Affinare i criteri di selezione dei fornitori, proponendo, nei casi in cui ciò sia possibile l'adesione al Codice Etico della Società e/o verificando la coerenza dei principi etici dei fornitori con quelli aziendali, arrivando a ricoprire almeno il 75% dei soggetti commerciali con i quali Sintel si interfacerà nel 2018.		Par. 3.3
Energia		
Assumere informazioni relativamente alle possibili soluzioni adottabili per il contenimento dei costi del datacenter di Milano.		Par. 3.4.1
Assumere informazioni relativamente alla possibilità di attuare anche per il datacenter di Torino l'operazione di collocazione.		Par. 3.4.1
Valutare il cambio di fornitore di energia elettrica.		Par. 3.4.1

RISORSE UMANE - TABELLE ANALITICHE *

* I dati riportati nelle tabelle sono calcolati all'unità di personale (non a tempo pieno rapportato ad unità). Inoltre, sono calcolati i soli attivi al 31/12 e non quelli complessivamente operativi nel corso dell'anno; per questo motivo si rende necessario modificare i dati degli anni precedenti rispetto al criterio.

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

Tipologia contratto	2018			2017			2016		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Indeterminato full time	13	3	16	11	3	14	13	3	16
Indeterminato part time	2	4	6	2	4	6	1	4	5
Tempo determinato	1	0	1	2	0	2	1	0	1
Totale dipendenti	16	7	23	15	7	22	15	7	22
Collaboratori	9	3	12	11	3	14	10	3	13
Totale complessivo	25	10	35	26	10	36	25	10	35

Tab. 2 Totale Dipendenti per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

Inquadramento	2018			2017			2016		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	2	0	2	2	0	2	1	0	1
Impiegati	14	7	21	13	7	20	14	7	21
Totale	16	7	23	15	7	22	15	7	22

Bilancio di Sostenibilità **2018**

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

Inquadramento	2018			2017			2016		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Staff Direzione	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Sviluppo SW	11	0	11	12	0	12	12	0	12
Integrazione e sistemi	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Service desk, key account, formazione	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Commerciale	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Area amministrativa	0	4	4	0	4	4	0	4	4
Servizio paghe	3	4	7	2	4	6	1	4	5
Totale	25	10	35	26	10	36	25	10	35

Tab. 4 Turnover Dipendenti al 31 dicembre

Inquadramento	2018			2017			2016		
	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo
Uomini	0	1	-1	4	3	1	2	0	2
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	0	1	-1	4	3	1	2	0	2

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

Evento	2018	2017	2016
Infortuni	0	0	0
Infortuni in itinere	1	1	0
Malattie professionali	0	0	0
Totale	1	1	0

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

Risorsa	2018	2017
Uomini	30,1	24,0
Donne	47,9	29,5
Media	39,0	26,8

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

Tipologia	2018			2017		
	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT
Aula	246	716	962	80	644	724
Training on the job	137	36	173	216	29	245
Totale	383	752	1135	296	673	969

Bilancio di Sostenibilità 2018

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

Tipologia	2018	2017	2016
Consumi totali (kWh)	35983	180339	274143
% fonti rinnovabili	8,77%	19,71%	29,43%

*% ricavata dal mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venuta dal fornitore che si riferisce all'anno precedente. Es. Il dato percentuale 2017 (19,71%) si riferisce all'anno 2016.

INDICE DEI RIFERIMENTI RICHIESTI DAL GRI STANDARD

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

Bilancio di Sostenibilità 2018

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

Performance economica

201.1	Valore economico diretto generato e distribuito	
201.2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute ai cambiamenti climatici	Par. 2
201.3	Obblighi del piano previdenziale definiti e altri piani pensionistici	
201.4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	

Soddisfazione dei clienti

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	Par. 3.1.3
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	Par. 3.1.3

Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.1.1
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	

Bilancio di Sostenibilità 2018

Soluzioni ITC e innovazione

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

Gestione dei dipendenti

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

Diversità e parità di trattamento

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.2.2
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	

405.1	Diversità degli organismi di governo e dei dipendenti	Da Tab.1 a Tab.4 + Par. 1.5
Salute e sicurezza sul lavoro		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.2.2
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
403.1	Rappresentazione dei lavoratori in comitati formali management-lavoratori per la salute e la sicurezza	
403.2	Tipi di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di vittime correlate al lavoro	Nel periodo trattato non si sono verificati infortuni, nè sono state diagnosticate malattie professionali
Formazione e aggiornamento dei dipendenti		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.2.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
404.1	Media ore di formazione per anno per dipendente	Tab. 6 e Tab. 7

404.2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Par. 3.2.3
Screening dei fornitori		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
414.1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione utilizzando criteri sociali	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva nella catena di fornitura		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 3.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
407.1	Operazioni e fornitori in cui il rischio di libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Nessuna operazione a rischio elevato

Energia

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

Progetto e coordinamento editoriale
Sintel Srl

Finito di stampare: luglio 2019

da C.S.E. Colombo Servizi Sas di Colombo Emanuele e C. – Aicurzio (MB)
che aderisce e si conforma al Codice Etico Aziendale di Sintel



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

Sede Legale

via Palmanova 22
20132 Milano

Sede Operativa

via Palmanova 28
20132 Milano



02 261611



02 91666333



info@sintel.net



www.sintel.net