



2021

Bilancio di Sostenibilità



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



Paolo **Albergoni** • Andrea **Belardetti** • Paolo
Bernardi • Marirosa **Braida** • Paolo **Carminati** •
Massimo **Cazzaniga** • Luca **D'Altorio** • Stefano
D'Ambrosio • Riccardo **Di Capua** • Francesca
Elia • Piera **Foini** • Rosarita **Foti** • Alessandra
Galbiati • Roberto **Gioelli** • Claudio **Grassi** •
Andrea **Guariento** • Stefania **Lazzaroni** • Mirko
Maggioni • Gualtiero **Medolago** • Marco
Orlandini • Angelo **Policastro** • Rino **Russo** •
Cristina **Saccone** • Massimo **Sangiorgio** • Andrea
Saracchi • Elena **Savino** • Gianluca **Scuccimarra**
• Paolo **Simontacchi** • Paola **Suppa** • Andrea
Tardosi • Raffaella **Vicentin** • Paolo **Zacchi**

SOMMARIO

Nota metodologica	3
Lettera del Presidente	5
1. La nostra identità	10
1.1 Profilo della società	10
1.2 Le aree operative	11
1.3 La linea della storia di Sintel	17
1.4 Valori e principi	20
1.5 Visone, missione e strategia di Sintel	23
1.6 Governance	25
1.7 Il modello organizzativo	27
1.8 Certificazioni	33
1.9 I portatori di interesse	36
2. Gli impatti socio-ambientali: attività, progetti e obiettivi	38
2.1 Il "Sistema CGIL": Organi amministrativi, Soci e Clienti	38

Bilancio di Sostenibilità **2021**

2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement	39
2.3 Performance economica	41
2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	44
2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo	58
2.6 Soluzioni ICT e innovazione	64
2.7 Soddisfazione dei clienti	77
2.8 Risorse Umane	78
2.9 I fornitori	86
2.10 Ambiente	88
2.11 Energia	89
3. Indice dei riferimenti richiesti dal GRI <i>standard</i>	96

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per Sintel un appuntamento importante di rendicontazione socio-ambientale.

Redatto in conformità con lo Standard GRI – Global Reporting Initiative¹, esso rappresenta uno strumento efficace e puntuale per condividere con gli Stakeholder i progressi dell'ultimo anno di attività, raccontando in modo trasparente i risultati ottenuti. Inoltre, negli ultimi anni ha assunto un'importanza via via crescente anche come strumento organizzativo di rendicontazione e monitoraggio interni, tanto da rappresentare a tutti gli effetti una linea guida per valutare le attività operative e definire azioni correttive.

I dati rappresentati fanno riferimento all'anno 2021 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 Bilancio è stato costruito rispecchiando i risultati emersi dal processo continuo di analisi delle tematiche socio-ambientali rilevanti per Sintel, sintetizzati nella Matrice di Materialità riportata nei paragrafi successivi.

Per rendere la consultazione più agevole e la lettura più snella, abbiamo suddiviso il documento idealmente in due blocchi:

- Una prima parte, relativa all'identità societaria, che di volta in volta nelle successive pubblicazioni verrà aggiornata con gli ultimi avvenimenti dell'anno;

¹ Standard GRI – opzione “core”, emanato dal Global Reporting Initiative nella versione 2016.

Bilancio di Sostenibilità **2021**

- Una seconda parte, più dinamica, di vera e propria rendicontazione degli sviluppi di progetto e degli obiettivi fissati.

Durante la lettura, un simbolo grafico specifico indicherà la corrispondenza tra il tema trattato e il riferimento GRI Standard. I riferimenti sono poi riportati in un'unica tabella finale, in modo da renderne più agevole la consultazione. Inoltre, sarà possibile ritrovare le tabelle analitiche relative alle risorse umane direttamente all'interno del relativo capitolo, così da facilitare la lettura del documento.

Lettera del Presidente

Come ogni anno il bilancio di sostenibilità di Sintel è un documento importante per intrecciare le attività svolte e la sua rendicontazione in forma pubblica, in rapporto diretto alle missioni che la società svolge verso il sistema di riferimento CGIL. Rapporto che si fonda non solo come risposta agli “azionisti” della società, ma anche misurando il grado di soddisfazione dei clienti con le risposte e le soluzioni che si riescono a dare ai problemi posti.

Anche quest’anno l’elaborazione del bilancio di sostenibilità, come si evince dalle pagine che seguono, ha rappresentato questo legame, permettendo al gruppo dirigente di Sintel, di dare conto del proprio operato e delle linee che si sono seguite nel corso dell’anno nonché quelle che si intende rafforzare nei prossimi anni. Sul versante interno nel funzionamento della società, si è mantenuta la struttura di missione dei diversi gruppi operativi, che ha mostrato efficacia ed efficienza nella risposta.

L’implementazione del sistema SINCGIL, l’allargamento dell’utilizzo di Digita come strumento di diffusione della qualità e quantità di servizi offerti dalla Cgil verso iscritti e lavoratori, il supporto alle attività amministrative delle strutture hanno rappresentato missioni importanti. Attività già in atto negli anni precedente ma che sono proseguite introducendo innovazione, capacità di risposta, e allargamento della propria fascia di influenza.

Una attenzione particolare è stata data alla protezione dei dati. La quantità di informazioni oggi disponibili rappresentano un patrimonio fondamentale per sviluppare innovazione, risposta e lettura ai bisogni, qualità nelle risposte.

Bilancio di Sostenibilità **2021**

Altrettanto necessario è però garantire privacy e riservatezza nell'utilizzo dei dati e nella loro conservazione: per questo nel 2021 sono stati approntate procedure e risorse economiche dedicate rivolte principalmente alla protezione dei dati che ci hanno visto e impegnati in un rapporto costante con il sistema Cgil, che ha chiesto a Sintel di essere il garante e promotore di questi processi. Messa in sicurezza dei dati e, contestualmente, la fruibilità degli stessi, per essere soggetti pro attivi e propositivi di risposte, è ancora una volta una sfida importante.

Infine, l'anno 2021 ha altresì rappresentato un anno di consolidamento del nuovo gruppo dirigente, una collaborazione costante e proficua all'interno della società con l'insieme delle persone che vi operano, un rapporto sempre più stretto con le strutture Cgil della Lombardia, con INCA e CAAF ad ogni livello, con Innovazione&Sviluppo, per rispondere alle nuove sfide che vengono chieste per rispondere a tutte e tutti coloro che si rivolgono alla CGIL.

Elena Lattuada

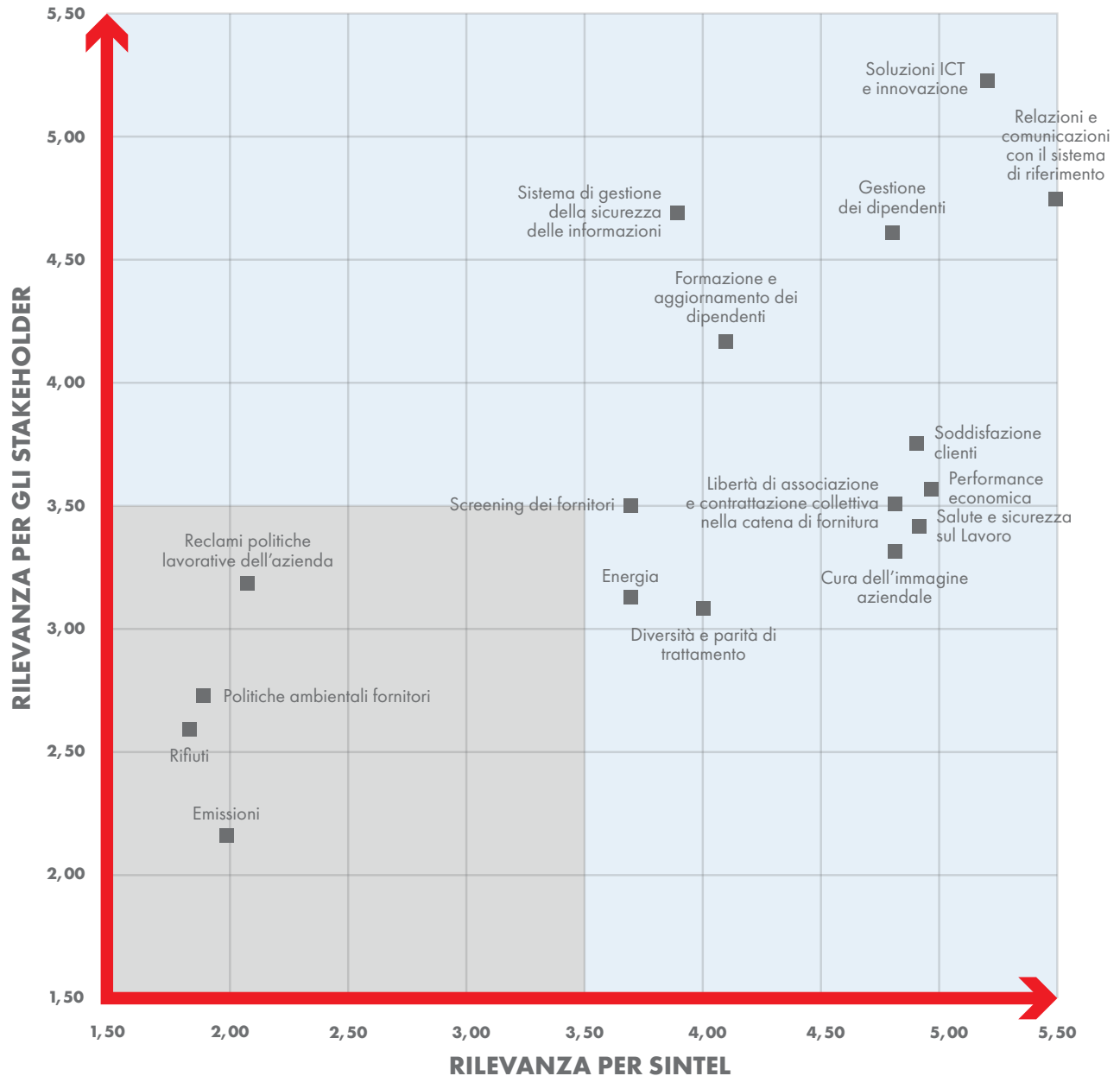
I temi rilevanti e la matrice di materialità 2021

Il 2021 ha rappresentato un anno di continuità rispetto a quanto accaduto nel 2020: se durante la pandemia, infatti, molte innovazioni erano state introdotte per le necessità emergenziali derivanti dalle chiusure e dal bisogno di proseguire l'attività dell'Organizzazione senza interruzioni, nell'anno successivo è stato possibile lavorare al miglioramento e all'ampliamento delle possibilità offerte da tali innovazioni, anche sulla base dell'intensa sperimentazione effettuata sul campo.

Attualmente quindi, sia per l'Organizzazione che per Sintel, coesistono due realtà parallele: un mondo pre-pandemia – con attività pianificate e in corso d'opera – e un mondo post-pandemia, in cui sono emerse nuove necessità e – quindi – nuovi obiettivi. La commistione delle due realtà ha dato vita alla seguente matrice di materialità², in cui coesistono globalmente tutti i temi rilevati come importanti per gli stakeholders al 31/12/2021, con ordine di priorità orientato dall'evento pandemico:

² 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, sono presenti gli aspetti considerati rilevanti, suddivisi in temi materiali e non materiali (questi ultimi non soggetti a rendicontazione).

MATRICE DI MATERIALITÀ 2021



Superato l'evento pandemico e raccogliendone l'eredità in termini di attuale assetto organizzativo, risulta però necessaria una profonda riflessione rispetto alle pianificazioni future. Diventa infatti importante capire se nel medio-lungo termine i temi individuati saranno ancora rilevanti per gli Stakeholders, quale ordine di priorità attribuire loro, o se nel frattempo siano emersi altri bisogni specifici non ancora rilevati.

Tra l'altro, questa riflessione si interseca con le indicazioni dello Standard GRI, che suggerisce come ottimale il termine di 5-7 anni per lo Stakeholders Engagement nella ridefinizione della matrice di materialità.

La rilevazione dei nuovi bisogni e la costruzione della relativa matrice di materialità diventa quindi per Sintel un obiettivo per il prossimo anno di rendicontazione. Questo processo di revisione rappresenta un passaggio fondamentale per operare sempre in modo puntuale, circostanziato e proattivo, in linea con le necessità della CGIL.

1. La nostra identità



102.1-5, 6
103.1

1.1 Profilo della società

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

Nata inizialmente allo scopo di garantire risposte efficaci, rapide e puntuali nella circolazione delle informazioni, negli anni si è andata configurando come realtà specializzata in soluzioni *hardware* e *software* orientate alle esigenze del Sindacato e alle diverse specificità organizzative, rappresentando ad oggi una “comunità professionale” con alti livelli di professionalità e fortemente integrata nel contesto di riferimento.

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

L’elemento centrale che caratterizza l’azione della Società è rappresentato dal

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

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

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



102.2 - 3 - 4
9 - 10 - 103.2

1.2 Le aree operative

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 379 server (39 fisici e 340 virtuali) su infrastruttura *hardware* di proprietà della Società; le apparecchiature sono collocate presso strutture ITC (doppio polo di Data Center 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. 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, ad oggi totalmente su tecnologia Zimbra a seguito del completamento di un progressivo processo di migrazione dal sistema MS Exchange;
 - gestione del dominio regionale e degli utenti in *MS Active Directory*;
 - *Cyber Security* su rete, server e client;

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

- **Consulenza e assistenza per soluzioni sistemiche**, servizio in grado di agire secondo due prospettive: l'individuazione e la risoluzione del problema. Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata un'attività post-vendita; dall'altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di riferimento che utilizza i servizi offerti, informando la linea operativa di pre-vendita e acquisendo maggiore conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di ricerca e sviluppo.
- **Commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi grazie alle economie di scala. L'attività si configura come avulsa da logiche di mera rivendita e vicina, invece, a obiettivi di comunione e condivisione, in linea con lo spirito collaborativo con cui Sintel si pone verso il proprio ambito di riferimento. Inoltre, la centralizzazione degli acquisti ha consentito di sviluppare una valida capacità di ricerca di nuove soluzioni per l'erogazione di servizi e prodotti commerciali all'avanguardia, tanto da diventare un riferimento anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza tecnico-contabile, assistenza, supporto e formazione destinati agli uffici amministrativi delle Strutture CGIL. Inoltre, da ormai oltre dieci anni Sintel gestisce l'elaborazione dei cedolini paga e della relativa documentazione fiscale per la quasi totalità delle Strutture CGIL lombarde, contando ogni anno in media l'elaborazione di circa 25 mila cedolini. Non da ultimo, la Società offre consulenza specifica agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti, estendendo l'iniziativa su territorio extra-lombardo per le Strutture CGIL che manifestino l'intenzione di sperimentarsi sul progetto.

- **Funzione formativa nei confronti dei clienti**, che si articola in corsi destinati al personale a tutti i livelli dell'Organizzazione, orientati sia all'apprendimento del funzionamento degli applicativi di proprietà e di terze parti (suite di automazione per l'ufficio, gestionali, documentali), sia all'aggiornamento professionale e alla consulenza specifica sui temi propri dell'attività in cui Sintel svolge un ruolo di Advisor (contabilità, servizi paghe, informatica, organizzazione aziendale e dei gruppi di lavoro, gestione agile dei progetti).
- **Funzione di Advisor per il sistema CGIL.** Il riconoscimento da parte dei clienti degli aspetti di professionalità e specializzazione ha consentito a Sintel negli ultimi anni di assumere un particolare ruolo di Advisor per la CGIL. Il termine evidenzia il supporto consulentistico che Sintel fornisce ai propri soci al fine di conferire al sistema un approccio più operativo e compiuto nella realizzazione dei progetti e nel perseguimento degli obiettivi, promuovendo innovazione, perfezionamento e vantaggio competitivo per l'Organizzazione.

Sintel si trova a Milano, con sede legale in via Palmanova, 22 e sede operativa in via Palmanova, 28 (a pochi passi dal palazzo di CGIL Lombardia).

Bilancio di Sostenibilità **2021**

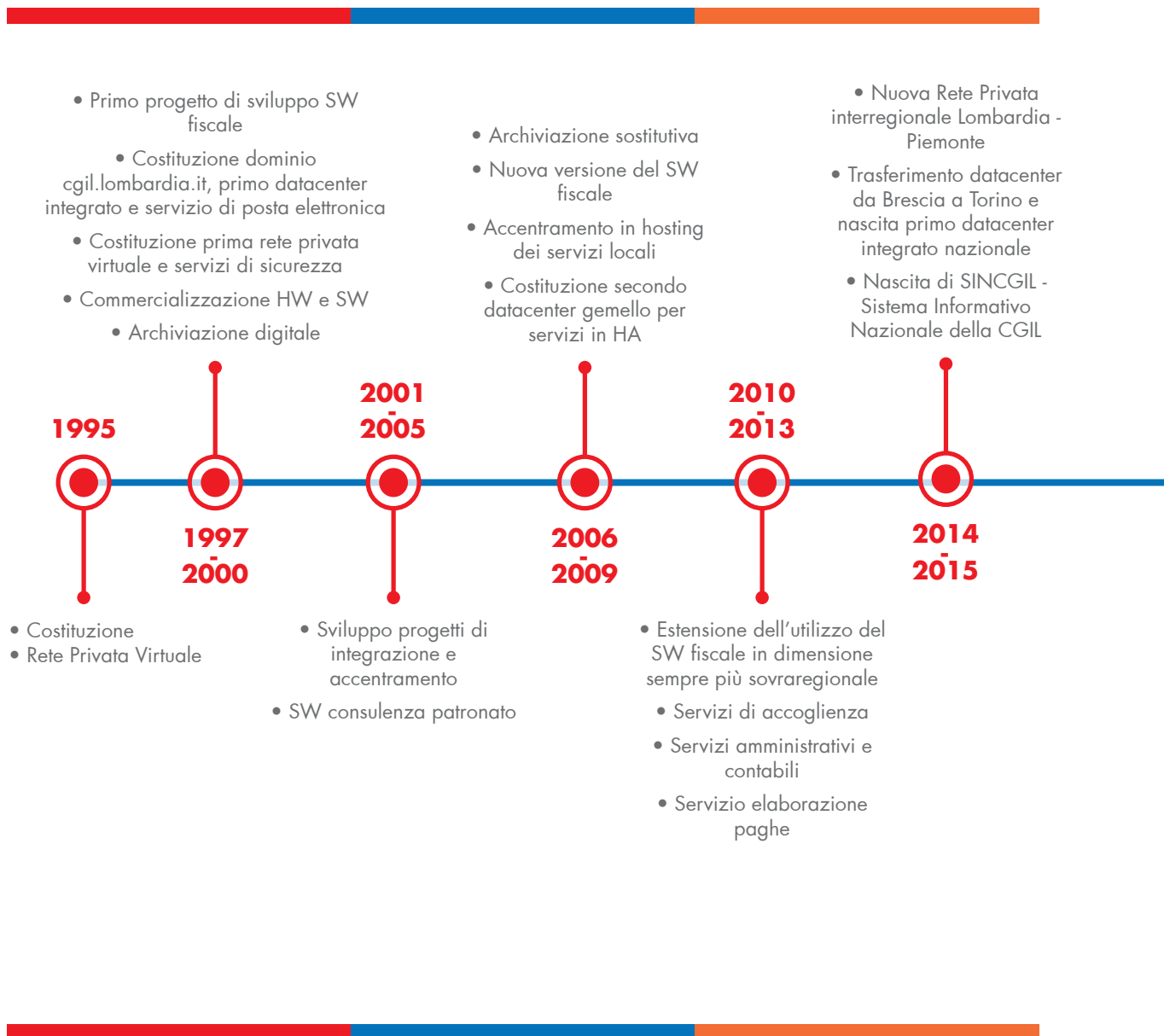
	2021	2020	2019
Totale Dipendenti	21	23	23
Totale Entrate €	5.176.475	5.621.676	4.947.744
Link Rete Privata (sedi collegate)	630	630	553
Strutture/ Società clienti dei servizi di hosting	39	38	37
Utenti ICAAF (software fiscale di cui Sintel è co-produttore)	2.300	2.200	1.260
Utenti software fiscale di terze parti	285	285	280
Utenti SINCGIL (Sistema Informativo Nazionale prodotto da Sintel)	11.052	9.320	6.950
Picco accessi giornalieri a SINCGIL	3.121	2.723	2.347
Sale accoglienza che utilizzano SINCGIL	74	69	74
Utenti DigitaCGIL	144.848	103.806	33.700
Utenti che hanno richiesto informazioni attraverso la Chat online di DigitaCGIL (istituita nel 2020)	6.521	23.486	---
Picco accessi giornalieri a ConINCA (software previdenziale prodotto da Sintel)	399	305	118
Clienti con uscita centrale VOIP	30	30	30
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	3.720	3.700	3.677
Cedolini paga elaborati	25.237	24.544	25.146
Persone coinvolte nella formazione	1982	1.834	149
Numero di videoconferenze erogate con Next (istituito nel 2020)	5.359	3.400	---
Persone coinvolte (univocamente) in conferenze/incontri remoti tramite la piattaforma Next	8.685	5.387	---

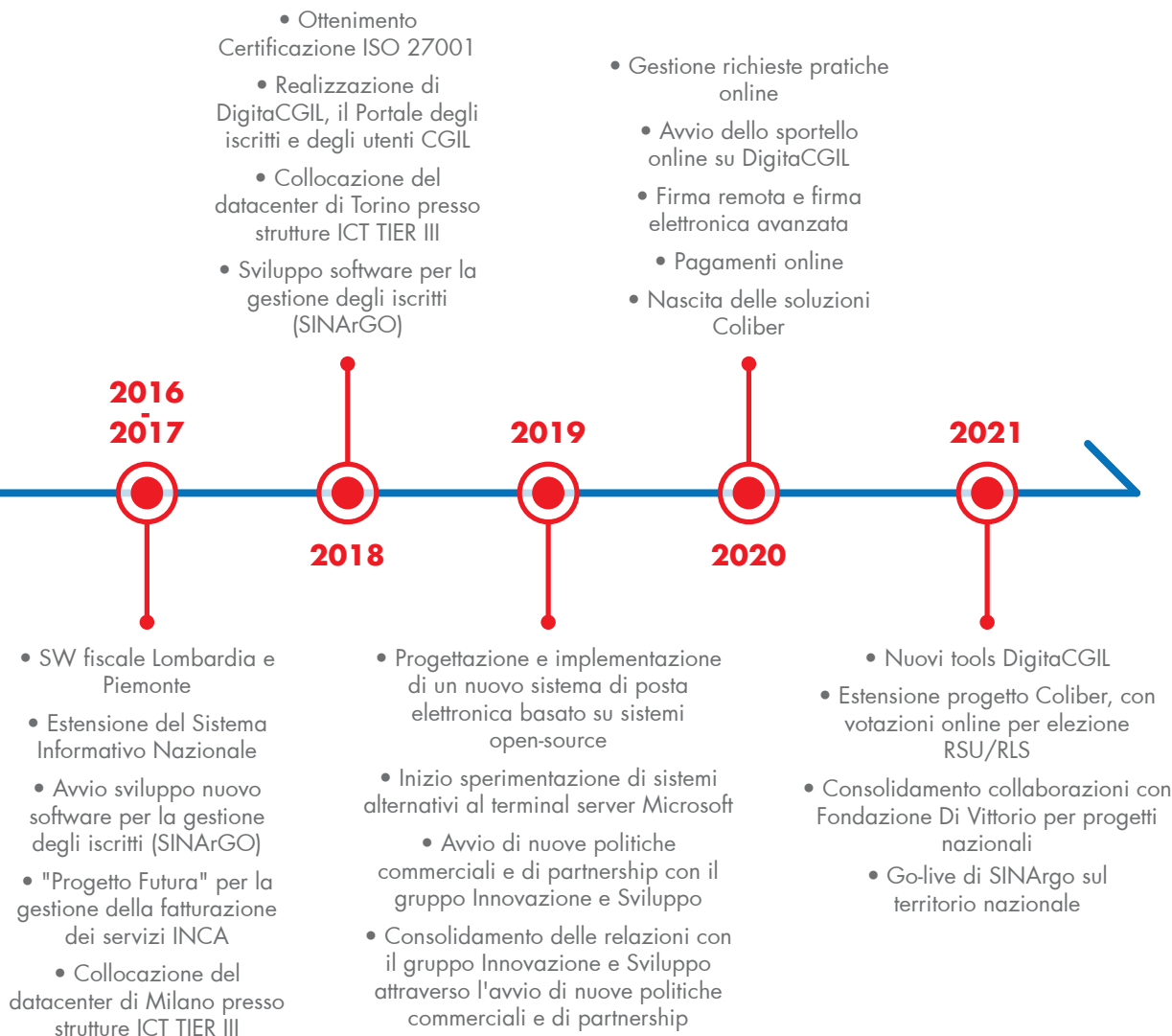
1.3 La linea della storia di Sintel

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 viene fornita una rappresentazione della linea della storia di Sintel, con le principali tappe evolutive della società:

Bilancio di Sostenibilità 2021

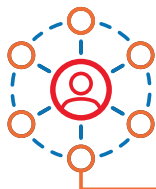






1.4 Valori e principi

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



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

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



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

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



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

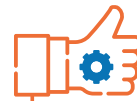
Trasparenza: Operiamo nell'ottica di garantire la trasparenza della nostra azione, amministrativa e organizzativa.



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

Affidabilità dei sistemi e delle procedure di gestione:

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



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

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



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

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



IL CODICE ETICO DI SINTEL

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

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

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

Per approfondire il tema della responsabilità di impresa e consultare il codice etico aziendale Sintel, consultare il seguente link:

<https://www.sintel.net/responsabilita-impresa/>

1.5 Visione, missione e strategia di Sintel

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

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

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

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



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* coinvolti;



MASSIMO COINVOLGIMENTO DEGLI *STAKEHOLDER*

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

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



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

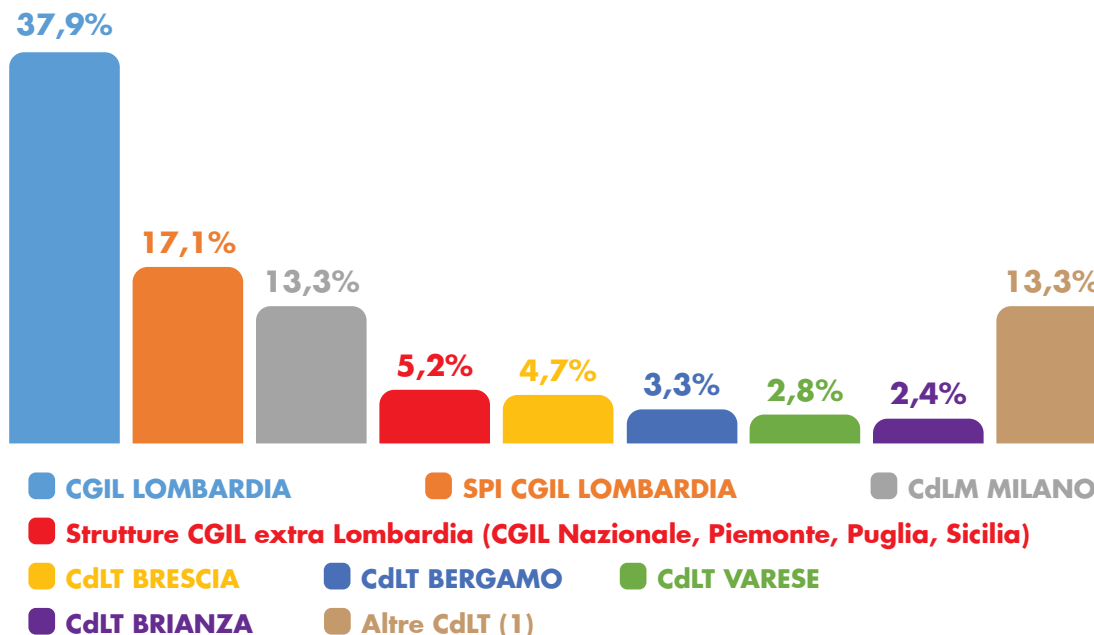


CURARE L'IMMAGINE DELLA SOCIETÀ

1.6 Governance

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

La compagine societaria, che nel 2021 non ha subito modifiche sostanziali, include sia Strutture di livello nazionale e regionale che Strutture lombarde, secondo un assetto così caratterizzato:



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

Bilancio di Sostenibilità **2021**



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

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

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

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

Composizione del Consiglio di Amministrazione	
NOME	CARICA
Elena Lattuada	Presidente
Mauro Paris	Vice Presidente
Riccardo di Capua	Amministratore Delegato
Gianluca Scuccimarra	Amministratore Delegato
Angelo Andreoli CGIL Brescia	Consigliere
Marco Brigatti CGIL Lecco	Consigliere
Elena Curci CGIL Cremona	Consigliere
Ivana Galli CGIL Nazionale	Consigliere
Federico Pedretti CGIL Valcamonica	Consigliere
Gabriele Rocchi CGIL Milano	Consigliere
Marco Toscano CGIL Bergamo	Consigliere

1.7 Il modello organizzativo

L'anno 2021 ha rappresentato un anno di cambiamenti prima di tutto sul piano delle cariche di Amministrazione e Direzione della Società. La scelta di affidare per la prima volta a due Amministratori Delegati la direzione della Sintel, nasce da una logica e da un obiettivo ben preciso ereditando dalle due figure professionali (Riccardo di Capua e Gianluca Scuccimarra) l'unione di due storie differenti. Nel primo caso una una lunga e importante storia tecnica e progettuale in Sintel, nel secondo caso una militanza e conoscenza profonda dell'organizzazione CGIL, nostro principale

socio di riferimento. L'unione riprende lo stesso senso concettuale che è racchiuso nell'identificazione stessa della società e dal suo slogan: Sintel 100% CGIL, ovvero una Società a tutti gli effetti tecnica, che si comporta e si organizza seguendo metodologie e processi aziendali, ma allo stesso tempo una società che sta all'interno di un contesto di riferimento particolare che è il mondo politico sindacale.

Proprio per questo le deleghe da un lato politiche e commerciali, da un altro di direzione tecnica, sono state ben distinte per ritrovare nelle professionalità le attitudini migliori, i migliori confronti e raffronti reciproci che rafforzano il carattere e le peculiarità di Sintel, rendendola una solida società innovativa nel campo dell'Information Technology, ma sfruttando tutta la conoscenza storica del mondo Sindacale che solitamente non è possibile trovare nelle società esterne al nostro contesto.

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

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

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

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

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

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

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

Le figure dei **PMO**, invece, stabiliscono e uniformano i processi, i metodi, le buone prassi trasversalmente per tutti i team. L'idea di fondo è che il lavoro per progetti consente un approccio più ampio e complesso ai problemi e alle strategie da

adottare, arricchendo al contempo le persone sul piano professionale e le azioni poste in atto dal punto di vista qualitativo.

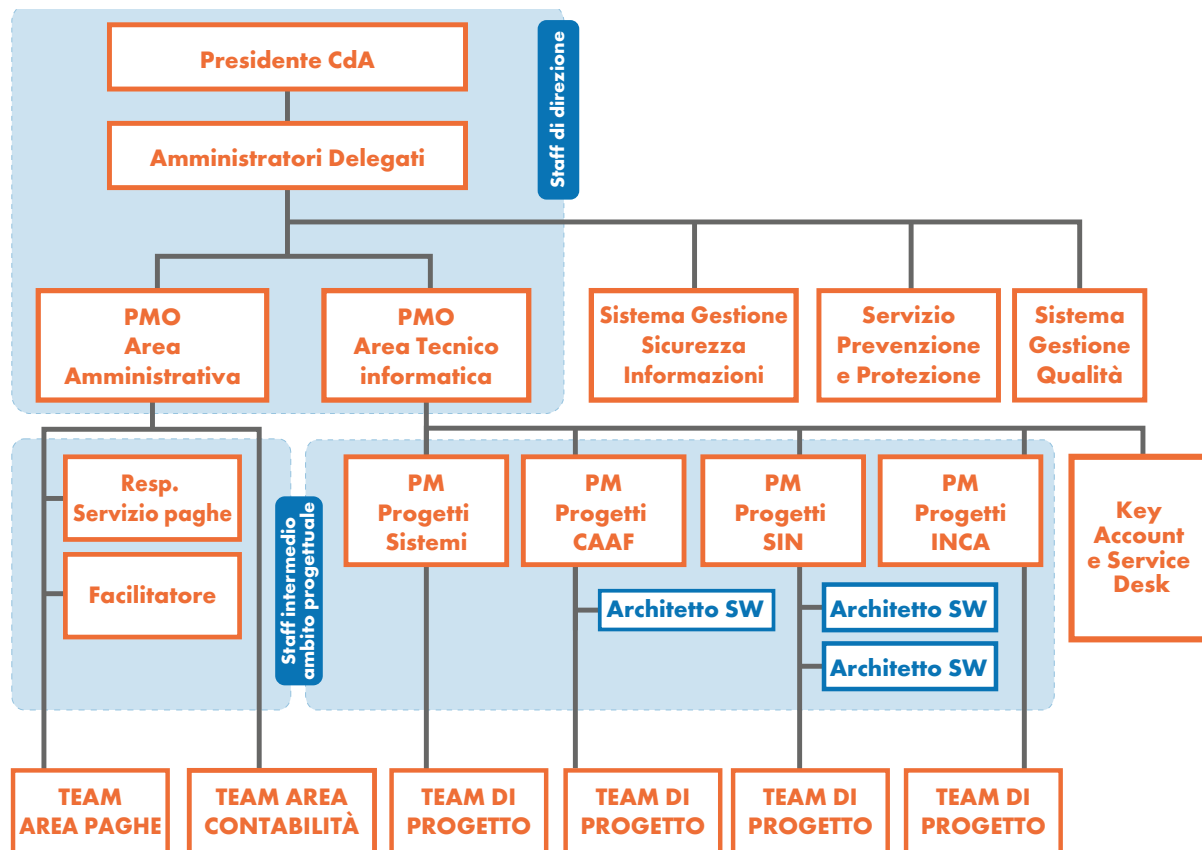
Implementazione e avvio di una nuova e innovativa soluzione destinata all'Area paghe, utile a una migliore gestione ed erogazione del servizio

I servizi di *Payroll* (così come vengono comunemente definiti nel panorama lavorativo) non soltanto riguardano attività di elaborazione delle buste paga, ma comprendono una serie di azioni e operazioni che possono raggiungere diversi gradi di complessità e responsabilità a seconda delle dimensioni e caratteristiche dell'organizzazione. Gestire internamente questo servizio, infatti, diventa col passare del tempo sempre più difficoltoso e oneroso, specie in relazione al raggiungimento di un buon livello di professionalità e al mantenimento di uno standard elevato, sia per le aziende che dispongono di personale preparato, competente e motivato, sia quando i processi di elaborazione devono essere conformi agli obiettivi di performance e di qualità. Questo è il motivo per cui molte realtà decidono di esternalizzare il servizio. Per la CGIL, invece, l'*in-sourcing* di questa attività rappresenta una conquista voluta e indiscutibile, sia per salvaguardare le informazioni per la loro riservatezza e importanza, sia per la complessità delle caratteristiche proprie dei regolamenti interni all'Organizzazione sindacale, sui quali difficilmente uno studio esterno può raggiungere adeguate competenze e la necessaria esperienza. Già molti anni fa CGIL Lombardia ha deciso di affidare a Sintel e ai suoi partners questa "scommessa", rivelatasi nel tempo vincente sotto tutti i punti di vista. Sintel ha saputo rispondere all'esigenza strutturandosi e rendendo l'ufficio paghe sempre più efficiente ed efficace, coinvolgendo il team di lavoro preposto in tutte le dinamiche che caratterizzano il DNA di Sintel: qualità certificata, sicurezza dei lavoratori, privacy e riservatezza delle informazioni, formazione e crescita professionale costante, supporto consulenziale specializzato. Nel 2021, in particolare, Sintel si è posta come obiettivo l'avvio un processo di riorganizzazione interno al gruppo di lavoro paghe mirato sia a ridefinire alcuni ruoli intermedi di management, sia ad arricchire il monitoraggio dei processi di elaborazione con una nuova strumentazione di lavoro.

Il primo traguardo raggiunto è stato l'attivazione del "portale paghe" per la comunicazione dei dati dalle Strutture clienti verso l'ufficio di elaborazione. Si tratta della messa in opera della piattaforma di *Service Management* che definisce gli elementi di ingresso e i processi di avanzamento, utilizzando una piattaforma già in uso presso i gruppi di lavoro tecnici e che dal 2021 ha visto il coinvolgimento anche dei gruppi di lavoro delle aree Amministrazione e Ufficio Paghe.

Attraverso la piattaforma di *Service Management*, tra le altre cose, è stato possibile disegnare i processi di workflow per ogni fase di avanzamento del cedolino, con l'obiettivo di fornire alle Strutture una finestra costantemente aperta sul monitoraggio, seguendo lo stato di avanzamento delle elaborazioni e tracciando tutte le comunicazioni di dettaglio. Si tratta di un lavoro che in precedenza veniva effettuato con l'utilizzo della posta elettronica, strumento sicuramente inadeguato per la complessità delle attività, la difficoltà di reperimento delle informazioni, le esigenze di analisi e tracciabilità, ma anche per la ricerca stessa delle elaborazioni. La buona riuscita del progetto ha permesso di riaprire l'area a tutti gli aspetti legati alla certificazione ISO 9001: nel 2021, infatti, l'intero team è stato coinvolto nell'annuale audit sulla qualità, contribuendo al rinnovo della certificazione senza annotazioni o non-conformità.

Stefania Lazzaroni



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

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

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

1.8 Certificazioni

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

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

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

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

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

internazionale specifico in questo ambito.

Anche nel 2021 Sintel ha superato con successo e profitto l'annuale visita ispettiva da parte dell'Ente Certificatore (Apave), per il mantenimento della certificazione ISO 27001, confermando l'idoneità e la qualità del Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione implementato.

A partire dalla prima certificazione del 2018, la Società ha potuto analizzare e consolidare nel tempo vari aspetti del sistema di gestione della sicurezza.

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

A seguito dei risultati ottenuti in occasione di uno specifico intervento formativo, tuttora viene stabilmente adottato lo strumento OpenVAS, che consente di definire dei "target" di analisi (es. i vari server o client, suddivisi in gruppi) e di eseguire in automatico una serie di test di vulnerabilità. Lo strumento si aggiorna costantemente prelevando da fonti ufficiali tutte le vulnerabilità note, codificate secondo vari *standard* relativi ad apparati, sistemi operativi, servizi e applicazioni *software*. A fronte delle vulnerabilità individuate, classificate in base alla gravità, vengono messe in atto azioni correttive, partendo dai casi più critici. Alcune vulnerabilità sono legate a sistemi/servizi obsoleti, non più supportati, per i quali viene pianificato l'aggiornamento o la dismissione.

Mettere a punto questo strumento rappresenta per la Società un'ulteriore occasione



di monitoraggio: rieseguendo periodicamente l'analisi di vulnerabilità - ad es. ogni 6 mesi - e confrontando i risultati con le analisi precedenti, infatti, è possibile misurare l'efficacia delle azioni correttive effettuate e far emergere eventuali nuove criticità.

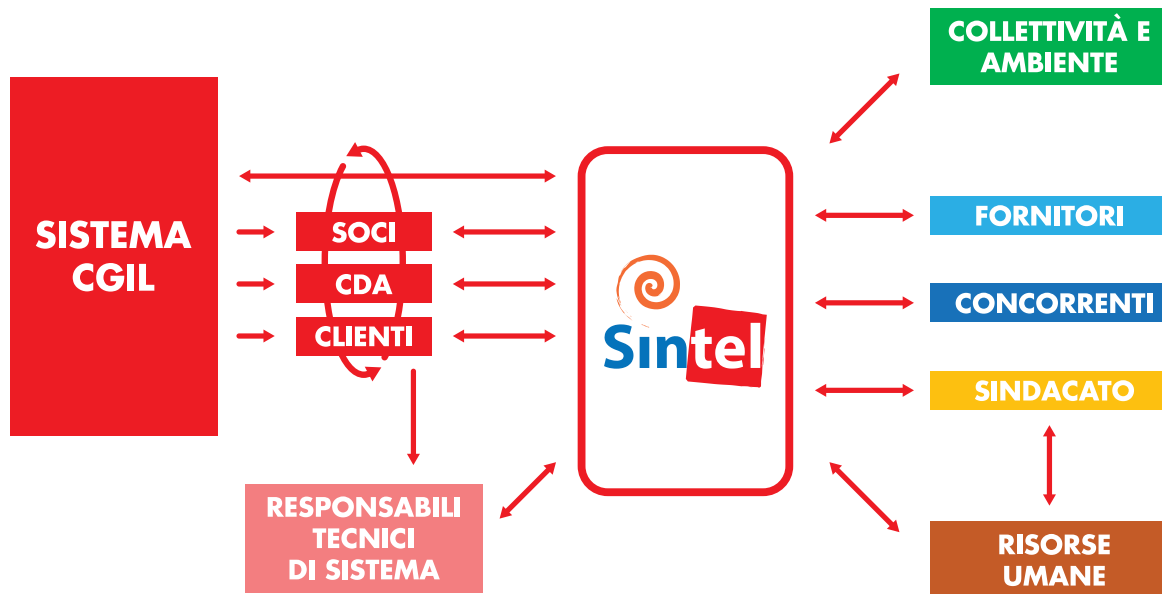


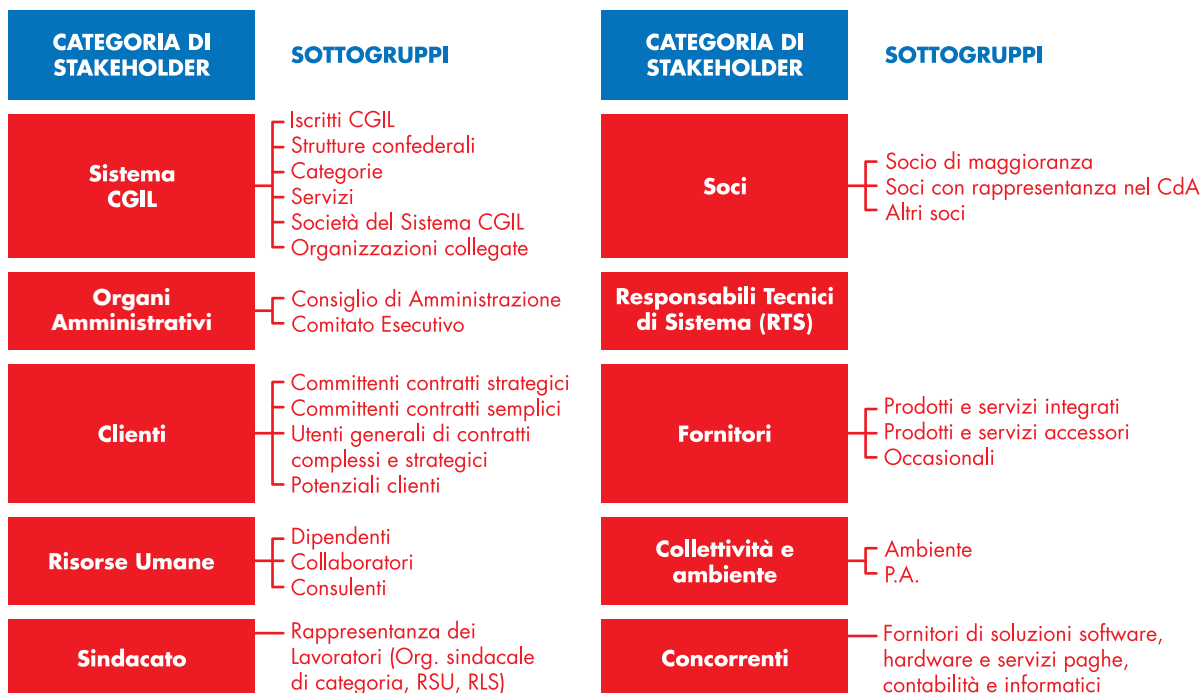
1.9 I portatori di interesse

102.40 - 42

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.





2. Gli impatti socio-ambientali: attività, progetti e obiettivi

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

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

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

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

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



102.43 - 44

2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement

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

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

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

Gli stessi valori, per la loro importanza e rilevanza, devono necessariamente essere individuati e precisati anche da coloro che vivono l'Organizzazione e convivono

con la sua attività di sviluppo. È necessario partire dall'assunto che nessun soggetto e nessuna Organizzazione possano esistere in maniera "statica" e senza un contesto: il dinamismo è qualcosa che unisce tutti e che porta naturalmente verso il confronto di idee e la comunanza di intenti globali, favorendo la capacità di fronteggiare con la forza dell'unione le sfide quotidiane.

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

La creazione di valore per gli attori coinvolti nell'attività d'impresa diviene essenziale per la costruzione di uno scopo comune e per il risalto di obiettivi che mirino allo sviluppo dei valori che si ritengono importanti. Lo Stakeholder Engagement è tanto più complesso quanto più sono numerose le tematiche che si vogliono affrontare. Il coinvolgimento diviene più efficace quando è 'strutturato' come processo iterativo basato su degli input forniti dagli stessi stakeholder.

Per gli anni prossimi, ci siamo prefissati di focalizzare meglio questa attività e renderla strutturata e strutturale, implementando così un 'programma di coinvolgimento' e integrando il processo di ingaggio nelle decisioni strategiche da intraprendere mediante dialogo e collaborazione con tutti i portatori di interesse. Molte tematiche affrontate durante la definizione degli obiettivi, infatti, sono formulate attraverso una policy di natura strategica e dettate dalla Direzione stessa di Sintel. Si tratta di obiettivi strategici di coinvolgimento degli stakeholder e identificati attraverso

eventi estemporanei di attività. Ciò nonostante, ci sono tematiche più nascoste, che potrebbero non essere da subito considerate rilevanti, ma non di meno devono essere identificate e affrontate, dato che rappresentano possibili ostacoli alla performance d'impresa. Una sfida chiave è quindi quella di intraprendere un coinvolgimento attivo e metodico per andare a scovare i bisogni inespressi dei vari stakeholder. Nei prossimi anni abbiamo deciso così di adottare tale metodologia che unisce i test di rilevanza, attraverso questionari specifici, assicurandoci sia la rilevazione del livello di interesse che la validazione della matrice di materialità.

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



201.1 - 2
3 - 4

2.3 Performance economica

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

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

Bilancio di Sostenibilità **2021**

Informatica ed il Responsabile Amministrativo.

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

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

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

La differenza fra il valore generato e distribuito rappresenta quanta parte della ricchezza prodotta è rimasta a Sintel per il reintegro dei fattori produttivi (ammortamenti) e il mantenimento di un adeguato livello patrimoniale (fondi e

riserve), fondamentale per garantire la sostenibilità futura della Società.

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

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2021	2020	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	€ 5.176.594	€ 5.622.658	€ 4.950.255
Vendite nette	€ 5.176.475	€ 5.621.676	€ 4.947.744
Ricavi da investimenti finanziari	€ 120	€ 982	€ 2.511
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 4.618.200	€ 4.650.779	€ 4.411.206
FORNITORI	€ 2.374.543	€ 2.313.879	€ 2.221.928
PERSONALE	€ 2.141.627	€ 2.160.644	€ 2.051.318
Retribuzioni personale dipendente	€ 984.457	€ 1.094.649	€ 1.096.278
Benefit personale dipendente	€ 24.969	€ 27.126	€ 27.803
Retribuzioni collaboratori	€ 1.132.201	€ 1.038.868	€ 927.237
BANCHE	€ 17.173	€ 18.967	€ 19.883
Pagamenti ai soci	-	-	-
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	€ 17.173	€ 18.967	€ 19.883
IMPOSTE E TASSE	€ 84.858	€ 157.290	€ 118.077
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 558.394	€ 971.879	€ 539.049
Accantonamento a fondi	€ 5.166	€ 48.716	€ 155.038
Ammortamenti	€ 204.253	€ 235.252	€ 227.275
Utili a riserva	€ 348.975	687.911 €	€ 156.736



103.1 - 2 - 3

2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

2.4.1 Le informazioni: il nostro patrimonio da salvaguardare

La situazione attuale è già nota ed è sotto gli occhi di tutti, anche a seguito delle notizie che circolano quotidianamente sui media e relative a sempre nuovi attacchi informatici, furti di dati, manomissioni tecniche, mancata disponibilità di servizi erogati: non occorre quindi ulteriormente enfatizzare l'importanza ad oggi degli aspetti di sicurezza.

Tutto però diventa estremamente serio se pensiamo all'impatto e al conseguente disagio che queste dinamiche possono avere su un'Organizzazione, sia per gli utenti che usufruiscono dei servizi telematici, sia per il forte danno di immagine che può essere arrecato a quelle realtà che non si sono adoperate – o non hanno saputo adoperarsi e strutturarsi adeguatamente – per evitare tali minacce, sempre più frequenti.

Il 2021, in particolare durante il mese di ottobre e in occasione dell'attacco al sito della Cgil Nazionale, ha evidenziato le possibili vulnerabilità verso i sistemi di sicurezza adottati all'interno della nostra Organizzazione, seppur in un ambito fuori dal controllo delle politiche della Sicurezza Sintel.

Difatti il nostro modello confederale si muove su politiche territoriali e le contromisure da adottare nei vari contesti rispondono a politiche diverse, fatte di direttive e decisioni di applicazione proprie del territorio di appartenenza. In realtà la sicurezza non è un tema che può essere affrontato in questo modo, ma dovrebbe esistere un protocollo comune e un'attuazione comune.

Certamente l'accaduto ha aperto molte riflessioni, tra le quali la decisione di aumentare il livello di sicurezza verso i siti istituzionali ospitati da Sintel, nonché considerarli come un ambito di maggior controllo per evitare possibili danni d'immagine sia per Sintel stessa, che per l'Organizzazione sindacale.

Partendo dall'esperienza di implementazione della norma certificata sulla sicurezza ISO 27001, certificazione che copre tutto l'ambito informatico Sintel, abbiamo nel 2021 progettato e ottimizzato un "protocollo implementativo" per assicurare all'Organizzazione la miglior difesa in termini di possibili rischi, dotandosi così di metodi e di strumenti ottimali anche sulle proprie strutture camerali e regionali.

Il protocollo è stato inoltre sottoposto a parere del DPO di riferimento di CGIL, Avv. Juri Monducci dello studio MPSLAW, al fine di valutarne l'adozione come possibile guida di riferimento per tutte le strutture CGIL Lombardia, con la possibilità di estendere tale metodologia anche oltre il territorio regionale.

Nel corso del 2021, seppur non si è riusciti ad avviare totalmente il protocollo di compliance su una struttura CGIL, si è comunque proceduto ad identificare un percorso di definizione del progetto sulla struttura della CGIL Regionale come progetto pilota. Nel frattempo non sono mancate da parte di Sintel, nella figura del SGSI, le continue indicazioni e buone prassi da seguire sui territori coinvolgendo attivamente i tecnici territoriali, in particolare anche rispetto all'attenzione da porre sul tema di sicurezza a fronte di minacce sempre più pressanti.

Non solo, nel corso del 2021 si è anche discusso sul ruolo che Sintel deve assumere come advisor per le politiche di attuazione e certificazione della sicurezza per le strutture CGIL, inteso come un ruolo non solo di consiglio e suggerimento, ma di

controllo rispetto alle politiche di sicurezza che devono necessariamente essere attuate e rispettate, proprio perché le vulnerabilità maggiori ad oggi sono riscontrabili sui territori e sulla poca consapevolezza della frequenza e gravità delle minacce.

Se negli anni passati, sulla protezione dei dati si ricorreva esclusivamente ad una maggiore responsabilità e una maggiore attenzione, oggi la situazione è decisamente cambiata e si parla ormai di implementazioni di contromisure costanti e quotidiane, per fare fronte e difendersi da dei veri e propri 'attacchi organizzati', finalizzati a compromettere riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e dei servizi della CGIL.

2.4.2 Misure di sicurezza adottate in ambito organizzativo

Sistema certificato di gestione delle informazioni

Sintel adotta dal 2018 un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO 27001, con l'obiettivo di massimizzare riservatezza, integrità e disponibilità di dati e servizi. Il contesto di certificazione è "Progettazione, sviluppo di software e servizi telematici, assistenza, servizi di data center e cloud oriented."

Il perimetro fisico e logico di applicazione del SGSI di Sintel comprende:

- i due data center di Rozzano (MI) e Padova, infrastruttura di rete, macchine fisiche e virtuali
- sede Sintel di Milano, infrastruttura di rete, postazioni di lavoro
- interconnessione tra la sede e i due datacenter
- software, servizi e dati presenti sulle varie macchine ed erogati verso i clienti

Il Campo di Applicazione della certificazione ISO 27001 di Sintel prevede tutti i 114 controlli previsti dalla ISO 27001:2017.

Screening dei fornitori sulla base delle misure di sicurezza adottate

Sintel verifica che i fornitori principali di servizio, siano in possesso della certificazione.

Policy di dominio con password “robusta”

Sintel ha implementato internamente e ha promosso sui vari territori/strutture, delle regole sulle password che vadano oltre la vecchia policy “base” (8 caratteri, scadenza 90 gg) ad oggi non più sufficienti.

Formazione e consulenza specialistica sui temi della sicurezza

- Formazione obbligatoria del personale interno dipendente su privacy e sicurezza
- Formazione continua su temi legati alla sicurezza, per l’area tecnica Sintel
- Formazione da parte di Sintel per i tecnici territoriali delle CDLT e delle filiali Caaf.

Archiviazione digitale delle Privacy

Da cinque anni Sintel ha predisposto all’interno di SINCGIL una procedura per la scansione delle Privacy CGIL per i soggetti iscritti con archiviazione digitale del documento e archiviazione sostitutiva attraverso service Infocert.

Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici

Documento di riferimento per il corretto utilizzo da parte del personale interno. Sintel insieme al DPO ha promosso l'adozione di un documento analogo anche per le strutture CGIL regionali (adottato da CGIL Lombardia e CAAF Lombardia)

DPIA (Valutazione d'Impatto sulla protezione dei dati)

Viene effettuata una valutazione di impatto sui servizi con particolare impatto sulla sicurezza. Le valutazioni e le analisi sono sottoposte e approvate da parere tecnico dal DPO.

Analisi delle vulnerabilità

Periodicamente (almeno ogni 6 mesi) viene effettuato un vulnerability assessment di tutti gli apparati e servizi di rete. Lo strumento utilizzato effettua una scansione e verifica di tutte le vulnerabilità note (repository ufficiali CVE, VND, CERT). In base alla criticità delle vulnerabilità individuate, viene definito un ordine di priorità e assegnate attività correttive al personale tecnico Sintel o indicate le azioni da effettuare ai tecnici territoriali. Ogni task viene chiuso solo al completamento e verifica dell'azione correttiva. Alla successiva analisi di vulnerabilità si ha un ulteriore riscontro dell'efficacia dell'azione correttiva. Questo processo consente di abbassare progressivamente il livello di rischio legato a falle di sicurezza o obsolescenza di apparati, sistemi operativi, servizi all'interno della rete.

Penetration test

Vengono organizzati periodicamente dei Penetration-Test su ambiti specifici, servendosi dove necessario di consulenze e società partner esterni sul settore.

Analisi degli accessi alla rete

Vengono costantemente monitorati gli eventi di accesso negato o di account di dominio bloccato. In caso di aumento anomalo di questi eventi, viene effettuato un approfondimento sull'account o dispositivo di origine, per individuare e correggere la causa.

Analisi dei permessi

Viene periodicamente fatta una verifica dei permessi di accesso sulle varie risorse della rete (file server, servizi gestionali, profili applicativi), in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di account con privilegi elevati.

Profilazione/assegnazione di permessi a livello applicativo

I principali applicativi gestionali (iCaaf, SINCGIL, CONINCA) in aggiunta all'autenticazione e controllo permessi tramite Active Directory, consentono di assegnare permessi di dettaglio a singoli utenti/gruppi, per specifiche funzionalità, e di tracciare le azioni effettuate, consentendo un livello di sicurezza e possibilità di monitoraggio aggiuntivi.

Tracciamento a norma degli accessi amministrativi

Come da Provvedimento del Garante della privacy del 27 novembre 2008 sono tracciate le attività amministrative sui servizi e sui server di servizio.

Monitoraggio sull'implementazione della cifratura dei dischi dei computer in rete

Sintel ha implementato, anche servendosi di incontri formativi specifici per i tecnici territoriali, la cifratura dei supporti locali e dei dischi dei personal computer e dei laptop, al fine di ridurre l'impatto a livello di protezione dati in caso di furto. Viene costantemente monitorato centralmente il livello di diffusione della cifratura e inviati specifici report ai tecnici territoriali.

Procedure di backup/restore

Tutti gli archivi digitali (database, file server, mailbox, ecc) e le macchine virtuali, sono sottoposti a backup con frequenza in base alla criticità del dato (minimo quotidiana) e retention di almeno 15gg, estesa per servizi più critici. I backup sono delocalizzati, con copia quotidiana sul secondo data center in un repository protetto, non accessibile attraverso l'autenticazione di rete standard (neanche con account di rete amministrativi, per ridurre i rischi in caso di ransomware). Come previsto dai controlli ISO 27001, vengono effettuati periodicamente test di restore, per verificare l'integrità dei backup e i tempi di ripristino.

Business continuity e disaster recovery

Sintel pone particolare attenzione alla continuità dei servizi, implementando soluzioni di HA (High Availability) e DR (Disaster Recovery), grazie a tecnologie di clusterizzazione, virtualizzazione e ridondanza dei servizi su due differenti data center. Almeno una volta all'anno viene effettuato un test di Disaster Recovery per verificare che in caso di indisponibilità del data center primario di Rozzano (Milano), i servizi critici siano correttamente erogati dal secondo data center (posta elettronica, gestionali Cgil, gestionali Caaf).

Analisi vulnerabilità e manutenzione sui siti web istituzionali

Viene effettuata periodicamente un'analisi specifica delle vulnerabilità dei siti web ospitati, in particolare i siti web istituzionali di sedi/strutture CGIL. Vengono implementate le misure correttive e gli aggiornamenti necessari, o segnalate ai referenti esterni, dove il sito web non è sviluppato da Sintel, tracciando le non conformità sulla sicurezza richiesta.

Zona informatica demilitarizzata

I siti web CMS o applicazioni di terze parti, che non hanno un controllo diretto di Sintel sugli aspetti di sicurezza, sono ospitati in una DMZ con una separazione logica dal DC principale dove sono contenuti i dati. Tali servizi sono soggetti a verifica periodica delle vulnerabilità. Nel caso un'applicazione o un sito di terze parti non supporti la conformità minima di sicurezza, viene escluso dai nostri DC.

Isolamento delle applicazioni web

Tutte le applicazioni/siti web vengono eseguite in un processo isolato, in modo tale che un eventuale attacco al sito web non possa propagarsi ad altre risorse del server stesso o sulla rete.

2.4.3 Misure di sicurezza adottate in ambito tecnico

Data Center Tear IV e certificati ISO 27001

Tutti i servizi sono erogati attraverso apparati e server ospitati presso i due data center TIM di Rozzano (primario) e Padova (DR). I due data center sono certificati ad un livello di continuità operativa TEAR IV (che prevede un uptime del 99,995%).

Provisioning

Sistema di autenticazione e assegnazione dei permessi utente centralizzato (Microsoft Active Directory).

Firewall e intrusion detection

Watchguard con sistema IPS (Intrusion Prevention Service) e APT Blocker, per l'analisi del traffico http e blocco di codice malevolo. L'uscita/e verso il canale pubblico è regolamentata da Sintel attraverso sistemi Sintel Watchguard. L'accesso verso l'uscita è unico per tutta la rete Piemonte-Lombardia. Sintel è Certified Partner Watchguard.

Antivirus

Sophos installato su client e server con appliance on premises per il rilascio automatico degli aggiornamenti antivirus sugli end point, attraverso group policies di dominio.

Antispam

Apparato Sophos "Secure Email Gateway", per il filtraggio lato server (oltre che lato client) dei malware provenienti dalla posta elettronica. Il blocco dello spam, oltre che dall'appliance Sophos, è effettuato anche dall'apposito servizio integrato nel sistema di posta elettronica Wing (basato su tecnologia Zimbra Enterprise). Sintel è certificata sulla tecnologia Zimbra.

Rete geografica e monitoraggio

Strumenti di monitoraggio della rete, dal punto di vista perimetrico e sul traffico dati: Observium, NTOP, Tipam. Monitoraggio dei sistemi e dei servizi attraverso Microsoft SCOM su warning infrastrutturali.

Esclusione perimetri geografici

I servizi sono accessibili dalla rete pubblica su mirate zone geografiche, diversamente vengono escluse aree geografiche sul perimetro mondiale, che vengono ritenute fonti di minacce.

High Availability

I Servizi core sono ridondati e bilanciati, per garantire continuità di servizio e

scalabilità in caso di aumento del numero di utenti o del carico di lavoro.

Messa in sicurezza dei siti web istituzionali

La sicurezza è caratterizzata da azioni che riducono il rischio di attacco, ma non è determinabile se il rischio sarà portato vicino/pari a zero. Ciò significa che la sicurezza è un tema che subisce variazioni nel tempo, si evolve, per cui anche le relative contromisure adottabili devono andare di pari passo con i cambiamenti.

Non può quindi esistere un'unica soluzione possibile per mettersi in sicurezza: esiste invece un metodo adeguato, uno standard per affrontare, approfondire, rilevare le minacce e adottare delle soluzioni con un'azione proattiva di miglioramento continuo.

Per citare un esempio: fino a poco tempo fa, il controllo dei siti istituzionali di Camere del Lavoro e strutture sindacali non rappresentava un aspetto di osservazione per Sintel, tuttavia, le recenti minacce (in particolare quella alla CGIL Nazionale dell'ottobre 2021) e la frequenza degli attacchi registrati negli ultimi anni ha mutato decisamente la valutazione sul rischio, facendo sì che anche questo tipo di canale diventasse perimetro di analisi e di valutazione degli impatti.

Da una prima analisi, infatti, le tecnologie adottate – spesso fornite da società esterne diverse da Sintel – hanno aperto riflessioni sulla sicurezza di tali siti istituzionali. I "penetration test" effettuati hanno poi permesso di riscontrare delle reali vulnerabilità, rendendo di conseguenza tali fattori un punto di attenzione su cui operare da ora in continuità.

A fine 2021 Sintel ha operato per un'attività di assessment sulla maggior parte dei siti

istituzionali ospitati nella propria Server Farm finalizzato alla messa in sicurezza dei siti stessi. Seppur i siti istituzionali (generalmente) non contengono dati personali, ma per lo più dati pubblici, la valutazione è stata riesaminata da Sintel rispetto al rischio di danno d'immagine dell'organizzazione CGIL.

Difatti, benché gli elementi del rischio toccano ordinariamente riservatezza, integrità e disponibilità dei dati personali aziendali non contenuti in un sito istituzionale, l'attacco verso un sito web può scatenare comunque il propagarsi di notizie sui più comuni canali medianici, al punto che tali notizie possano esporre falsatamene debolezze e vulnerabilità dei sistemi in essere della CGIL creando un danno di immagine all'Organizzazione. Tale comunicato può facilmente confondere i destinatari rispetto alla reale informazione, alimentando il preconcetto che la minaccia possa andare ad intaccare anche i propri dati personali custoditi dalla CGIL, contenuti invece in zone opportunamente protette.

L'assessment in termini di sicurezza, ha permesso ai siti istituzionali, oltre che a introdurre tutte le opportune regole di prevenzione alle minacce, anche una migliore efficienza premiata con un ranking maggiore attribuito dai motori di ricerca ed in particolare da Google.

Questa attività di conseguenza non ha solamente permesso di mettere in sicurezza i siti istituzionali, ma ha anche permesso una maggiore visibilità e di conseguenza un'affluenza maggiore dei visitatori.

Abbiamo a tal proposito raccolto qualche informazione che vi possiamo mostrare: abbiamo un incremento del 90% del Sito del Caaf Lombardia, del 143% del sito dell'Inca Lombardia, del 122% del sito di WikiLabour che è passato dalla

Bilancio di Sostenibilità 2021

visualizzazione annua di circa 900.000 utenti singoli a circa 2.000.000 utenti.

Caaf Cgil Lombardia

Utenti

89,93%

427.295 vs 224.971

Inca Lombardia

Sessioni

143,30%

188.692 vs 77.555

Wikilabour.it

Utenti

122,10%

2.097.461 vs 944.379

Cdlr Varese

Utenti

109,25%

2.195 vs 1.049

Questi dati rappresentano quanto il lavoro di costruzione di un sito web, che può sembrare semplice, costituisca invece una professionalità ricercata sia per assicurare e salvaguardare l'immagine dell'organizzazione da possibili attacchi, sia in termini di visibilità per una comunicazione più efficace.

2.4.4 Valutazione dei rischi rispetto alle politiche degli account di dominio

Nell'ambito dei controlli di sicurezza che Sintel effettua periodicamente, ha una particolare importanza il monitoraggio e le verifiche sugli account utente.

La necessità di questi controlli, oltre che per gli adempimenti previsti dalla certificazione ISO 27001 e dal GDPR, è legata anche al contesto generale di cybersecurity sempre più critico, in cui le minacce di attacchi o di malware crescono progressivamente. In questo contesto diventa essenziale poter misurare il livello di sicurezza, avere un controllo del rischio e implementare le misure necessarie.

Nel corso del 2021, i controlli e le misure di sicurezza adottati da Sintel relativi agli account utente hanno riguardato in particolare i seguenti aspetti:

- **Politiche di gestione delle password.** È stato effettuato un test di vulnerabilità ("penetration test") sulle password degli account di dominio Windows, da cui

è emerso che circa il 20% degli account prevedeva una password “debole”, quindi facilmente violabile. Una parte di questi account sono “di servizio” (usati dalle applicazioni) e non prevedono scadenza password. Anche alcuni account utente erano erroneamente configurati senza scadenza password, facendo aumentare ulteriormente il rischio di violazione. È stata attivata una progressiva bonifica di queste anomalie e implementazione delle corrette password policy.

- **Monitoraggio degli eventi e rilevazione non conformità.** Il monitoraggio di alcuni eventi legati all’autenticazione, come gli accessi amministrativi, gli accessi non autorizzati e il blocco temporaneo degli account (superato il numero massimo di tentativi), ci consente di individuare potenziali attacchi, quando il numero di eventi supera un certo valore “standard”, nonché rilevare problematiche utente relative all’autenticazione. È emerso, ad esempio, che dopo il cambio password ad alcuni utenti risultava bloccato l’account, a causa della vecchia password memorizzata in applicazioni/dispositivi (es. WiFi o posta elettronica su smartphone). È stato implementato un sistema di notifica email all’approssimarsi della scadenza password, con indicazioni su come effettuare correttamente questa procedura. Questo ha ridotto molto i casi di blocco e le relative richieste di sblocco che giungono agli Amministratori di Sistema (RTS). Un’altra “non conformità” che viene rilevata è la presenza di account attivi, ma che da molto tempo non effettuato login. In molti casi si tratta di account non più utilizzati, che vanno disattivati, per ridurre il rischio di violazione. Questi casi vengono segnalati agli RTS, che provvedono ad effettuare i necessari controlli.
- **Verifica autorizzazioni (permessi di accesso alle risorse).** Come regola

generale, agli account utente devono essere concessi solo i permessi minimi necessari per svolgere le mansioni previste (principio del “privilegio minimo”). Questo consente di ridurre la “superficie di attacco” in caso di violazione di account. Meno privilegi ha un account, meno impatto ha il suo utilizzo a scopo illecito. Grazie al monitoraggio e ai controlli effettuati, sono state individuate e corrette configurazioni di account che prevedevano privilegi eccessivi rispetto alle esigenze dell’utente. Questa attività ha riguardato anche utenti che erano stati erroneamente inseriti in gruppi che prevedevano privilegi elevati, quindi possibilità di effettuare azioni amministrative, anche se limitatamente alla propria struttura. Sono state bonificate tutte queste situazioni di permessi utente errati, coordinando l’intervento con il referente tecnico territoriale e/o con l’utente stesso.

OBIETTIVI 2022

- Introdurre una password policy “rafforzata” (riguardo alla lunghezza e complessità della password), da estendere a tutte le strutture CGIL Lombardia.
- Avviare un progetto pilota per l’introduzione del doppio fattore sui servizi a maggior rischio sui furti di credenziali.
- Rafforzare la conoscenza in termini di *cyber security* mediante consulenze e formazione specifica di settore.
- Avviare la *Compliance* sulla Struttura pilota CGIL Lombardia.
- Automatizzare il monitoraggio degli account e la condivisione dei dati con i Responsabili di Sistema territoriali, in modo da attivare un processo distribuito di controllo, correzione delle non conformità e riduzione del rischio.

2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo

La definizione “comunità professionale” ricorre spesso nel nostro stile di presentazione: dal 1995, anno della costituzione della società, mettiamo al centro delle nostre azioni le professionalità e l’esperienza acquisita a servizio del Sindacato. La storia testimonia quanto, all’interno di un contesto complesso e intricato come quello del mondo sindacale, servano competenza, professionalità, strumentazione e innovazione costante per affrontare i continui cambiamenti. Negli anni abbiamo affrontato continue sfide, realizzando progetti vincenti che hanno aiutato l’Organizzazione, sostenendo l’attività delle Strutture anche nei periodi più difficili. La nostra “comunità professionale” di tecnici, consulenti, responsabili di progetto, dirigenti si misura ogni giorno seguendo le medesime sfide quotidiane del Sindacato e lavora a servizio dell’Organizzazione credendo nella missione dell’Organizzazione stessa.

Sull’onda di questa professionalità, negli ultimi anni Sintel sta sempre più rivestendo il ruolo di Advisor della CGIL, termine che evidenzia uno stretto rapporto consulentistico che Sintel fornisce ai propri soci al fine di conferire al sistema un approccio più operativo e compiuto nella realizzazione dei progetti e del conseguimento degli obiettivi.

Il progetto Centrale Unica di Acquisto

Un esempio concreto del ruolo di Advisor assunto da Sintel negli ultimi anni viene offerto dal progetto Centrale Unica di Acquisto che ha dato modo, partendo da un’attenta analisi sui territori, di valutare delle possibili integrazioni comuni, in economie di scala, per svolgere una contrattazione unitaria con i fornitori a vantaggio

del Sistema, stipulando accordi di convenienza.

Nel 2021 il progetto di Centrale Unica di Acquisto ha visto un importante elemento di contrattazione per la fonia fissa con Wind, che ha portato ad una scontistica su alcune strutture rilevanti in termini di fatturato. L'attività di contrattazione è anche servita per ottenere un ulteriore sconto in tariffa su tutte le strutture che rientrano nell'accordo quadro di Fonia Voip, catturando in particolare l'interesse anche di altre regioni, quali il Piemonte.

L'accordo di fonia fissa si è inoltre estesa anche sull'ipotesi di una tariffazione agevolata per la fonia mobile (rispetto al contratto in essere Nazionale Vodafone) che porterebbe ad un abbattimento dei costi tra fisso e mobile inter-company a tariffazione a zero, con un risparmio oggettivo in termini economici. Il piano proposto, anche se attualmente ancora a vaglio da parte delle strutture, conferma la validità del progetto unitario della centrale acquisti unica, in termini di ottimizzazione e di risparmio sulle strutture lombarde e extra-lombarde che aderiscono agli accordi unitari.

Consulenza per la stesura dei Bilanci di Sostenibilità

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

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

Consulenza specialistica nella selezione del personale

Sintel nel 2021 è stata coinvolta anche sul fronte del reclutamento di figure professionali tecniche per le strutture territoriali. Avendo strutturato un processo interno in Sintel di recruitment del personale, attraverso test e colloqui specifici per l'individuazione di profili adeguati, sempre più Sintel è stata ingaggiata per svolgere attività anche a supporto delle CdL Territoriali, inizialmente per la sola ricerca di figure tecniche adeguate a ricoprire ruoli di carattere informatico. Successivamente, nel corso dei mesi, parallelamente all'ampliamento della tipologia di profili ricercati in Sintel (amministrazione, payroll), è stata richiesta consulenza nella ricerca del personale da parte delle Strutture anche su questo fronte, affidando a Sintel lo screening iniziale di tipo attitudinale. Si tratta certamente di un riconoscimento da parte dell'Organizzazione di una competenza rispetto al tema, anche in relazione alla bontà degli inserimenti di personale effettuati da Sintel nell'ultimo anno a seguito di uno scrupoloso percorso di selezione.

Consulenza specialistica nella riorganizzazione dei gruppi di lavoro

La seconda linea di consulenza, invece, si occupa di seguire l'Organizzazione nell'adozione dell'approccio Agile come metodologia di lavoro. Negli ultimi anni tale approccio ha modificato i più tradizionali paradigmi del Project Management: la parola Agile, infatti, riunisce un insieme di concetti e metodi capaci di modificare l'approccio interno nella gestione del personale e dei processi, rendendo la propria Organizzazione performante e sostenibile.

Sulla base di questa filosofia e rispetto a una comprovata esperienza nell'adozione del metodo, Sintel ha potuto proporsi a supporto dell'Organizzazione mettendo a disposizione le competenze sviluppate, promuovendo progetti specifici su gruppi di lavoro delle Camere del Lavoro e più in particolare per l'organizzazione dei gruppi informatici. Ne è un esempio il lavoro avviato con la Camera del Lavoro di Milano nell'implementazione di un nuovo processo di gestione e coinvolgimento del Team informatico nella definizione costante degli obiettivi e nella review degli stessi, mediante la metodologia Scrum e l'applicativo Jira.

Porre le basi per un percorso di certificazione sul tema della sicurezza e della sostenibilità sul lavoro: SA 8000 e ISO 45001

Il lavoro che tutti svolgiamo deve avere delle caratteristiche che restituiscano all'individuo - e all'individuo in qualità di lavoratore - un valore che non sia solo di carattere economico. Per dirla diversamente, ci sono alcune caratteristiche che ogni luogo di lavoro dovrebbe necessariamente avere e che non sono negoziabili tramite il mero premio del compenso.

Si tratta di una vera e propria filosofia del lavoro, di una particolare concezione dell'ambiente di lavoro che si sta affermando sempre più come valore fondamentale. È il principio del **lavoro sostenibile**, della dimensione della responsabilità sociale di impresa orientata verso i lavoratori.

Salute e sicurezza, privacy, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, attenzione alle pari opportunità, orari di lavoro sostenibili, straordinari solo se necessari, aderenza a un codice etico, compensi adeguati: sono tutti temi vicini al mondo del sindacato e di conseguenza anche a Sintel.

Per tale motivo Sintel ha deciso di intraprendere il percorso di certificazione SA 8000, che definisce un sistema di gestione della sostenibilità sul lavoro e prevede una verifica periodica delle modalità adottate, affinché le azioni e l'impegno dell'azienda verso i propri lavoratori siano sempre allineati alle direttive dello standard in tema di sostenibilità quotidiana del lavoro e impegno sociale.

Il percorso rappresenta anche un esperimento di ingaggio di più attori su un progetto di ampio coinvolgimento, dal momento che per la SA 8000 è fondamentale il ruolo di quello che viene definito "Social Performance Team", un gruppo rappresentativo del personale aziendale, di cui fanno parte anche le RSU/RSA, che vigila sui bisogni dei lavoratori e sull'aderenza delle azioni aziendali ai temi della sostenibilità.

L'obiettivo per Sintel è conseguire la certificazione SA 8000 nel corso del 2022-2023.

OBIETTIVI 2022

- Avviare il processo di certificazione SA 8000 sul lavoro sostenibile.



2.6 Soluzioni ICT e innovazione

103.1 - 2 - 3

L'anno 2021 ha rappresentato una fase transitoria e di riassetto interno, partendo dal lavoro di riorganizzazione di alcune aree che risultavano sbilanciate rispetto alla metodologia organizzativa adottata e diffusa, attuando così un lavoro di maggior coinvolgimento dei gruppi di lavoro e riportando un clima favorevole e partecipativo alla vita aziendale, da parte di tutti i gruppi di lavoro.

Per alcuni aspetti è stato un anno di transizione, di ripresa in parte della normalità lavorativa, anche se mantenendo tutti quegli accorgimenti di precauzione del luogo di lavoro, alternando i gruppi tra presenza e smartworking per evitare l'innalzamento del rischio, elemento fondamentale per lavorare in sicurezza.

Dal punto di vista dell'innovazione sono stati tanti i nuovi progetti messi in campo nel 2021. Tra le tante attività implementate, è stato definito un nuovo piano di sviluppo per i prossimi anni che comprenderà anche nuovi investimenti al fine di mantenersi al passo con un mercato in forte e continua evoluzione. Si tratta di doverose scelte di cambiamento, sia in termini di prospettive rispetto allo scenario tecnico del futuro, sia in relazione ai significativi mutamenti in atto in termini di costi e reperimento dei materiali tecnologici. Seppure si intravede un primo spiraglio di ritorno alla normalità, o comunque a una modalità di convivenza gestita con la pandemia, la situazione non è calmierata da nuovi avvenimenti che stanno notevolmente impattando sulla nostra attività. Lo scenario di guerra e la crisi dei conduttori e delle materie prime, l'impatto inflazionistico sui prezzi, stanno creando conseguenze rilevanti sia in termini di investimento che nel reperimento tempestivo delle tecnologie richieste, non oltre il fatto di attivarsi con una responsabilità molto più sentita e profonda nel risparmio

energetico avvenire. Inoltre le guerre si stanno estendendo anche sul piano telematico, inutile nascondersi il fatto che dalla fine del 2021, inizi 2022 gli attacchi informatici sono aumentati notevolmente, muovendo la necessità tempestiva di dotarsi delle giuste difese.

Tutti questi nuovi scenari costituiscono le basi per i nuovi obiettivi di uno sviluppo sostenibile e sfidante.

ConINCA web: il software previdenziale di INCA integrato in SINGIL

ConINCA è la **piattaforma unica di calcolo pensionistico relativo alla domanda di pensione e alla sua verifica**, oggi totalmente web e integrato nella tecnologia SINGIL.

Ad oggi sono oltre 50000 le pratiche di consulenza che vengono gestite dal ConINCA in tutto il territorio nazionale, con situazioni variegata e non uniformi. Alcuni territori hanno appreso e assimilato molto più di altri la strategia di utilizzo del programma.

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

Ad oggi ConINCA ha acquisito la fiducia di molti operatori; tuttavia, i risultati che genera riguardano una materia così complessa che non tutti si sentono così esperti

da poter fornire un supporto per il riconoscimento o la confutazione dei termini di risultato. Per tale motivo, non sono state rare le occasioni all'interno del progetto in cui si è reso necessario un approfondimento sulle operazioni di calcolo a causa di risultati dubbi e incerti. In questi casi è stato fondamentale il lavoro svolto da INCA Nazionale nell'approfondimento sulle segnalazioni ricevute: spesso, infatti, risultava che non tutte le segnalazioni corrispondessero a errori di risultato, ma derivassero da un fraintendimento con gli operatori circa l'interpretazione dei passaggi che portavano a un determinato risultato finale.

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

ICAAF 2.0: uno schema di sviluppo del software distribuito, modulare, interoperabile, scalabile, longevo

Nel corso degli ultimi 20 anni, nell'ambito dello sviluppo software, la nostra attività si è costantemente focalizzata sulla creazione di prodotti che riuscissero progressivamente a introdurre modelli e tecnologie innovative, al passo con i tempi e in linea con i grandi cambiamenti del mercato di riferimento.

Questo aspetto rappresenta un nodo fondamentale, indispensabile per rimanere

allineati e aggiornati sul continuo rinnovamento tecnologico del nostro settore, quello dell'IT, così continuamente sferzato dall'introduzione di nuovi Stack e tendenze. Forse l'Organizzazione Sindacale, per sua tradizionalità, non avrebbe neppure richiesto un simile sforzo di allineamento tecnologico, ma per Sintel e per i gruppi annessi (ICaaf, Innovazione e Sviluppo), questo impegno è sempre stato vissuto quasi come un dovere, un obiettivo fisiologico dettato dalla propria natura di società che - in qualità di società di scopo - ha come mission il rispetto degli standard di mercato con una responsabilità maggiore, legata alla necessità di approcciare al cambiamento in maniera attenta e coscienziosa per evitare di incappare in decisioni errate.

Il tentativo di far fronte agli aggiornamenti tecnologici, tuttavia, porta molto spesso a un bivio decisionale, in cui il salto derivante dalle variazioni risulta insostenibile, soprattutto in considerazione delle dimensioni del progetto e degli investimenti fino a quel momento effettuati per la realizzazione nel tempo di un determinato prodotto. Ciò è ancora più vero quando i software gestionali si presentano come un blocco monolite, che contiene da sempre storicamente - per sua tradizionalità di sviluppo - tutti gli elementi di computo, calcolo e stampa.

I paradigmi, anche in queste situazioni, stanno tuttavia cambiando, aprendo le porte a nuovi schemi di lavoro che prediligono una maggiore attenzione verso i temi della longevità del software e degli investimenti affrontati.

Molte volte, in questi anni, ci siamo trovati nella situazione/condizione di dire: - questo software ormai utilizza delle tecnologie "vecchie", va riscritto -.

Si tratta di una frase pronunciata tipicamente dalle Software House (nessuna esclusa), che causa all'interno dell'Organizzazione, puntualmente, la decisione di ripartire

Bilancio di Sostenibilità 2021



per raggiungere la chimera del tanto anelato rinnovo tecnologico, impattando così, inevitabilmente e fortemente, sugli investimenti sostenuti.

Si tratta di un problema per il quale non esistono né una vera e propria soluzione, né una modalità univoca di approccio, poiché i prodotti creati dall'informatica seguono un ciclo di vita come tanti altri prodotti sul mercato: l'innovazione va avanti, spesso molto velocemente, il che porta all'invecchiamento dei prodotti e alla loro obsolescenza.

D'altra parte, però, è anche vero che Sintel opera all'interno di un'Organizzazione in cui la responsabilità di spesa e di mantenimento degli investimenti effettuati rappresenta un principio fondamentale di responsabilità economica – obiettivo determinante anche per uno sviluppo sostenibile. È proprio in virtù di questo principio che - necessariamente - una soluzione va trovata o progettata.

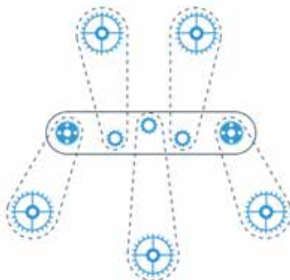
Su questo obiettivo, a fine 2021 Sintel ha aperto una riflessione con la compagine di ICaaf, analizzando lo stato dei fatti e ponendo le basi per un nuovo modello architetturale più moderno, maggiormente modulare, atomico, distribuito, scalabile e interoperabile con l'insieme dell'ecosistema software della CGIL.

Scopo dell'attività è arrivare a scomporre ogni parte monolitica dei prodotti in più servizi (micro-medi-macro) che vengano messi a disposizione di tutti, formando così una costellazione di utilità che non siano necessariamente racchiuse in un unico monoblocco (tipico del gestionale tradizionale).

Monolithic Architecture



Traditional SOA



Microservices



Questa scomposizione permetterebbe di mantenere nel tempo il prodotto in maniera più semplice agendo sui singoli blocchi, con particolare attenzione verso quelli più utilizzati e che hanno maggiori necessità di sviluppo logico o funzionale: l'architettura per microservizi (i termini mediservizi o macroservizi non fanno distinzione) parte infatti dal principio che ogni modulo, sia pure integrato all'interno del sistema prodotto, vive e opera in maniera indipendente dall'altro, così da favorire in qualsiasi momento, quando se ne presenti la necessità, un processo di rifattorizzazione (Refactoring) a basso impatto, senza il coinvolgimento di altri servizi non necessariamente coinvolti nel processo core stesso. Il refactoring inoltre deve diventare cultura organizzativa costante.

È facile dunque comprendere come questo tipo di architettura rappresenti un passe-partout per una vita inesauribile di un prodotto tecnologico, dal momento che scongiura di fatto la possibilità di trovarsi su un binario morto a livello informatico,

in un punto di non ritorno, come è spesso avvenuto per alcuni software della CGIL.

Un altro aspetto di vantaggio dell'architettura per microservizi è rappresentato dal fatto che ogni singolo blocco può (e deve) essere trasversale rispetto ad altri progetti/applicativi, così da poterli arricchire di funzionalità su tematiche ricorrenti e condivise che, quindi, possono essere messe a fattor comune. Alcuni esempi di questa tendenza cross-ambito sono sia i servizi di autenticazione, sia quelli di archiviazione digitale documentale, di profilazione: in entrambi i casi si tratta di funzionalità che risiedono in quasi tutti gli applicativi, che ad oggi vengono gestiti con sviluppi separati ma che sicuramente possono essere facilmente razionalizzati in un modello di sviluppo condiviso, con il grande vantaggio di ridurre i sistemi da mantenere nel tempo e, di conseguenza, guadagnare in vantaggio competitivo.

L'architettura fin qui descritta rappresenta una seconda evoluzione di un modello di sviluppo condiviso che ha già nel tempo coinvolto gruppi di lavoro differenti per la costruzione di un modulo; tuttavia, spesso questa attività svolta non si sposava con un modello organizzativo di condivisione degli artefatti realizzati, portando a costruirne di nuovi. Non si tratta di un problema di natura tecnica, ma che necessita di una riflessione approfondita per la ricerca di un protocollo risolutivo di avvio progettuale più in sincronia tra le parti, condividendo buone prassi e uno 'store applicativo' comune.

In ultimo, occorre pensare in un'ottica a lungo termine dal punto di vista organizzativo, volgendo uno sguardo al futuro e verso le eventuali possibili prospettive in termini di turn-over del personale o nuovi futuri inserimenti: potrebbe infatti risultare abbastanza difficile riuscire a reclutare nuovo personale che decida di ingaggiarsi su attività che



utilizzano con tecnologie obsolete e non più disponibili, soprattutto in un mercato quale quello informatico in cui i professionisti sono sempre alla ricerca di una crescita professionale, un continuo aggiornamento e una sfida di innovazione.

Questi i punti di riflessione che diventano dirimenti per le decisioni future strategiche da intraprendere, al fine di mantenere un passo all'avanguardia verso le prospettive avvenire dell'Organizzazione e del lavoro che tutti i giorni svolgiamo nello sviluppo delle soluzioni informatiche.

POLIS: il sistema di voto per le elezioni delle rappresentanze sindacali

Nel 2020 POLIS ha rappresentato un valido strumento alternativo all'attività in presenza in relazione allo svolgimento delle Assemblee elettive. Durante il lockdown, infatti, è stato possibile proseguire nella normale attività sindacale e di avvicendamento delle cariche grazie alla possibilità offerta dall'applicativo di svolgere le Assemblee da remoto ed effettuare le elezioni con il voto online, nella assoluta garanzia di anonimato, riservatezza e rispetto dei regolamenti definiti dal Collegio Statutario Nazionale.

Nel 2021 il ricorso allo strumento di voto online per l'elezione delle cariche sindacali ha subito un arresto fisiologico, determinato dal ritorno in presenza: per l'Organizzazione, infatti, la convocazione delle Assemblee non rappresenta solo il momento per il voto, ma è anche occasione di coinvolgimento per i Delegati e motivo di incontro.

Mentre l'interesse per lo strumento andava decrescendo in relazione al suo

utilizzo per le elezioni delle cariche sindacali, parallelamente alcune Categorie manifestavano invece un crescente interesse per POLIS in relazione alla possibilità di utilizzarlo per le elezioni delle rappresentanze sindacali RSU/RLS. In particolare, tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021, FILCAMS Milano ha iniziato a provare in via sperimentale il sistema di votazione presso le aziende, riscontrando importanti vantaggi in termini di tempi e coinvolgimento dei votanti. L'utilizzo si è quindi intensificato in tutto il 2021, coinvolgendo centinaia di dipendenti nell'espressione del voto online per l'elezione delle figure RSU o RLS.

SINCGIL: lo strumento di azione per la CGIL

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

Il 2021 è stato per il Progetto un anno interlocutorio, diviso tra lo sforzo di non perdere la forte spinta all'innovazione del precedente anno di pandemia e la necessità da parte delle strutture sindacali di tornare gradualmente, anche nell'uso degli strumenti informatici, ad una gestione dell'attività progressivamente sempre più in presenza.

In quest'ottica va ad esempio inquadrato il continuo potenziamento di uno strumento come le richieste pratiche che, da funzionalità pensata per le sole pratiche online, si è trasformato in strumento di comunicazione e passaggio rapido di informazioni per tutti i flussi organizzativi del sindacato.

Non a caso nel 2021 sono state oltre 43mila le pratiche (e non solo) gestite con questi strumenti, con ancora ampi margini di crescita per i prossimi anni. In molti casi questo ed altri strumenti simili hanno durante l'ultimo anno portato a rivoluzionare l'assetto organizzativo di alcune camere del lavoro, traducendo in realtà l'idea per cui il SIN CGIL sta diventando negli anni il principale veicolo della digitalizzazione organizzativa della CGIL.

Una citazione a parte meritano due progetti come lo Sportello Sociale e la Calcolatrice dei Diritti che si pongono nel solco della digitalizzazione di una parte fondamentale dell'organizzazione come il Sindacato Pensionati e non a caso hanno trovato nel 2021 la loro posizione ideale e finale in SIN CGIL. L'utilizzo crescente di queste funzionalità e la loro progressiva estensione fuori dalla Lombardia dimostrano come non esistano limitazioni di età per una trasformazione fondamentale come questa.

Grazie ai nuovi strumenti citati e a tante altre funzioni secondarie nate o potenziate nel 2021, si è prolungato anche in quest'anno il forte trend di crescita nell'utilizzo del Sistema Integrato. 11.052 utenti nel 2021 contro i 9320 del 2020 ci consentono di parlare del quinto anno di fila con una crescita in doppia cifra.

L'obiettivo per il 2022 è duplice: continuare l'accentramento delle funzioni legate alla gestione amministrativa e organizzativa interna e cominciare ad utilizzare i sistemi informativi anche in modalità proattiva sfruttando l'esperienza e le potenzialità sviluppate negli ultimi anni.

DIGITA CGIL: lo strumento di comunicazione e azione per le persone

Laddove il 2020 è stato l'anno dell'incremento delle funzionalità dell'App Digita CGIL, anche a causa della pandemia, il 2021 è stato quello del loro consolidamento e progressivo potenziamento.

A fronte infatti di un numero ridotto di nuove funzionalità, legate per lo più alla necessità di allineare versione Mobile e Web, si è realizzata una progressiva espansione dell'utilizzo delle stesse a livello numerico e geografico.

Sono ad esempio state oltre 400 le iscrizioni al sindacato pervenute dall'App, così come oltre 4mila le pratiche online richieste. Questo affiancato da una costante crescita utenti registrati che ha toccato quota 144.848 con un aumento del 39,5% rispetto al 2020. Il numero di recensioni sempre in crescita (4.296 solo su app store) e con votazioni molto alte (4,7 di media su entrambi gli store) consente di parlare di un App estremamente viva e dinamica, che consolida il suo primato nel mondo sindacale italiano (ed europeo).

A fronte di questi numeri sono emerse due importanti questioni su cui, nella seconda metà del 2021, ci si è cominciati a confrontare e che si intrecciano naturalmente con il futuro dell'App.

Prima di tutto la sua estensione a tutte le strutture CGIL, anche a livello geografico. Per un'app che si sta affermando sempre più come unico punto di accesso ai servizi e alle funzioni online del sindacato è fondamentale includere tutti i servizi CGIL al 100%, a partire da INCA e UVL, come già fatto da anni per i CAAF. Allo stesso

tempo è sempre più complicato spiegare all'utenza che cerca la CGIL negli store e online perché l'app Digita sia dedicata solo a due terzi delle regioni italiane.

Su questo tema, grazie soprattutto alla rinnovata collaborazione con INCA Nazionale e al Sistema Informatico CGIL3D, sono stati compiuti importanti passi avanti che fanno ben sperare per un primo importante avanzamento già nel 2022.

Di uguale importanza è la necessità di definire il ruolo di Digita CGIL all'interno della rinnovata spinta alla "digitalizzazione mobile" dell'organizzazione. Sono infatti sempre di più le parti della CGIL che giustamente vedono nel mobile e nelle app per smartphone un canale importante da utilizzare e coprire a 360 gradi.

In quest'ottica sarà importante definire il ruolo di Digita come app centrale dell'organizzazione e porta di ingresso ai suoi servizi web, anche in affiancamento e integrazione ad altre applicazioni più orientate all'informazione e alla comunicazione non profilata di cui si doterà nel tempo il sindacato.

SINARGO: il nuovo applicativo iscritti della CGIL

La conclusione nel 2020 delle prime attività di porting massivo dei dati degli iscritti CGIL nel nuovo applicativo voluto da CGIL Nazionale ha reso il 2021 un anno fondamentale di presa di coscienza della qualità dei dati fin ora archiviati dal sindacato e l'inizio di un percorso di bonifica, normalizzazione e innalzamento della qualità del dato che ha portato alla fine dell'anno al passaggio totale al nuovo applicativo dei primi comprensori CGIL.

Il passaggio ad un applicativo per la prima volta davvero nazionale a messo in luce

Bilancio di Sostenibilità **2021**



le problematiche di una gestione che, pur non creando particolari difficoltà a livello provinciale, rendeva i dati raccolti di fatto inutilizzabili a livelli regionali o nazionali.

In questa direzione si è orientato il lavoro del 2021 del team di SINArGo, che vedrà il suo punto più importante nel 2022 con la chiusura definitiva del precedente applicativo per tutti i territori.

A partire dal 2022 SINArGo entrerà nella vita quotidiana di tutti gli operatori della CGIL, ampliando sempre di più la capacità del Sindacato di conoscere ed esplorare la propria base associativa.

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

Il 2021 ha anche visto la nascita di un nuovo importante progetto strettamente collegato a SINArGo, ovvero la riscrittura anche dell'applicativo di controllo versamenti e canalizzazione nel nuovo SINGeco.

Tale riscrittura, resasi necessaria per problemi tra il committente e il precedente fornitore, rappresenta un'importante opportunità per completare il processo di integrazione delle funzioni amministrative e gestionali legati agli iscritti all'interno dell'ecosistema SIN.

Un'opportunità che consentirà da un lato di collegare strettamente due funzioni come l'archiviazione degli iscritti e il controllo dei versamenti sindacali relative. Dall'altro



di fornire anche a supporto di questa attività le più moderne tecnologie web e un software in continua evoluzione.

OBIETTIVI 2022

- Introduzione e sperimentazione di strumenti per l'utilizzo proattivo dei dati e delle funzionalità dell'ecosistema (calendari radicamento, IVR, liste potenziali).
- Ampliamento funzioni APP Digita CGIL anche in ottica Delegati, allineamento versione mobile a quella web e allargamento delle regioni coinvolte.
- Definitiva dismissione del precedente applicativo per la gestione degli iscritti CGIL e introduzione a pieno regime di SINArGo presso tutti gli operatori CGIL, a tutti i livelli della Struttura Sindacale.
- Attività di formazione orientata alle Strutture CGIL per favorire la diffusione nell'utilizzo di SINArGo.



103.1 - 2 - 3

2.7 Soddisfazione dei clienti

Per anni la soddisfazione dei clienti è stata effettuata su alcuni ambiti specifici sui quali era necessario effettuare un monitoraggio più preciso e puntuale: basti pensare alla customer satisfaction annualmente organizzata sull'area paghe, in cui è stato importante rilevare i punti di debolezza utili al successivo progetto di ristrutturazione dell'intero settore. Anche il 2021 ha visto la predisposizione di periodiche rilevazioni per analizzare la soddisfazione in alcuni contesti.

Bilancio di Sostenibilità 2021

Tuttavia, nonostante l'attenzione costantemente rivolta all'aspetto della soddisfazione, si rende necessario pensare a una ristrutturazione in termini di modalità di analisi e raccolta dati, sfruttando una metodologia che consenta una compilazione rapida, una analisi immediata e strutturata e una rappresentazione veloce ed esaustiva dei dati raccolti, risparmiando tempo in queste fasi a vantaggio della possibilità di ampliare lo spettro delle indagini possibili. In particolare, tale metodologia sarà basata su una rilevazione random della soddisfazione su azione specifiche e concrete relative all'area in esame. Qualche esempio di applicazione è già avvenuto in via sperimentale nel 2021 per rilevare la soddisfazione in alcuni specifici contesti; di seguito qualche dato su una valutazione massima di 5:

AREA ASSISTENZA TECNICA:

 Recensioni utenti: 95 |  Valutazione: 4,7

AREA PAGHE:

 Recensioni utenti: 51 |  Valutazione: 4,8

AREA ASSISTENZA SINCGIL E DIGITA CGIL:

 Recensioni utenti: 141 |  Valutazione: 4,8



103.1 - 2
3 - 401.3

2.8 Risorse Umane

Sintel è consapevole che le risorse umane **rappresentano un fattore decisivo** per l'intera struttura organizzativa, ne riconosce la centralità e l'importanza e promuove con esse relazioni basate sulla fiducia ed il sostegno reciproci. La natura stessa della Società e il relativo approccio organizzativo sono ispirati e coerenti con gli obiettivi e le finalità sociali perseguiti dalla CGIL. Al 31/12/2021 sono 32 in totale le persone che lavorano in Sintel, di cui 20 dipendenti tutti a tempo indeterminato.

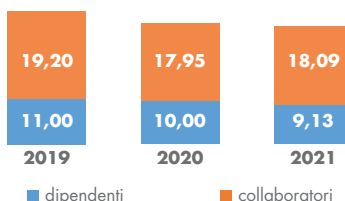
Per quanto riguarda le aree di attività, di seguito si fornisce un dettaglio grafico sull'andamento negli anni delle persone impiegate secondo il metodo del tempo pieno equivalente (media dei dipendenti occupati nel corso dell'anno considerando la compensazione tra % di lavoro: due part-time al 50%,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



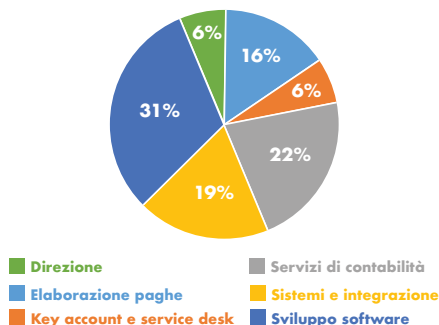
103.1 - 2 - 3

2.8.1 Parità e diversità di trattamento

Andamento R.U. impiegate per tipologia di rapporto
2019 - 2021



Risorse umane nelle aree di attività
anno 2021

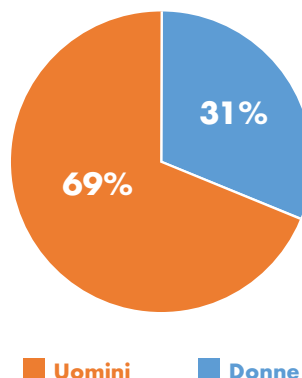


Bilancio di Sostenibilità 2021

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 e uniformità.

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

**Composizione per Genere
di dipendenti e collaboratori
anno 2021**



Nella consapevolezza che in fase di selezione vi sono elementi di contesto esterno

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

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

La sperimentazione sull'utilizzo del Lavoro Agile iniziata nel 2020 si è conclusa positivamente nel 2021 e ha portato al suo definitivo inserimento nel nuovo Contratto Integrativo Aziendale firmato a luglio 2021, in forma ulteriormente estesa rispetto a quanto inizialmente previsto.

L'azienda e le rappresentanze sindacali si sono ritrovate concordi nel riconoscere in questa modalità di lavoro un strumento fondamentale per l'armonizzazione dei tempi di vita e lavoro.



103.1 - 2
3 - 403.1

2.8.2 Salute e sicurezza sul lavoro

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

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

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

Per quanto riguarda invece lo smart working, l'utilizzo del lavoro agile è

stato adottato definitivamente in forma estesa nel nuovo Contratto Integrativo Aziendale, diventando a tutti gli effetti anche uno strumento di “protezione” sanitaria verso i lavoratori.

Alla luce di ciò sarà importante per i prossimi anni tenere in considerazione anche il lavoro da remoto in tutte le occasioni di confronto e discussione sulla salute e sicurezza dei lavoratori, eventualmente anche con investimenti e fornitura di strumentazione ad hoc.

Infine il progressivo ritorno alla presenza stabile in ufficio porterà nei prossimi anni a riprendere i progetti di graduale miglioramento della sede aziendale, soprattutto nell’ottica di renderla sempre più confortevole e accogliente per i lavoratori.

OBIETTIVI 2022

- Modifica e riorganizzazione degli spazi ricreativi comuni, al fine di migliorare il processo di recupero delle energie psico-fisiche durante le pause lavoro.
- Monitoraggio delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori a seguito dell’attuazione definitiva dello smart working a livello aziendale.



103.1 - 2
3 - 404.2

2.8.3 Formazione e aggiornamento

Per Sintel la formazione rappresenta un fattore strategico del cambiamento e dell’innovazione aziendale: nessun processo di innovazione può infatti realizzarsi

senza il pieno coinvolgimento di tutte le risorse umane e le persone sono al centro di progetti aziendali attraverso la valorizzazione di esperienze e apporti soggettivi.

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

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

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

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

- è interessata alla crescita delle persone e delle competenze sempre più congruentemente con gli obiettivi aziendali di miglioramento di efficacia e qualità dei servizi prodotti;
 - si occupa di rispondere a una domanda interna di valorizzazione del potenziale che ciascuna persona possiede;
 - la formazione contribuisce a creare coesione organizzativa e coinvolgimento delle persone rispetto agli obiettivi aziendali;
- 

- rappresenta una assunzione di responsabilità nei confronti delle persone rispetto al loro futuro professionale.

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

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

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

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



2.9 I fornitori

103.1 - 2
3 - 414.1

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

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

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

- la valutazione costi/benefici: la Società annualmente procede alla valutazione dei propri fornitori secondo le regole previste dal proprio Sistema di Gestione della Qualità (certificazione ISO 9001) e di Gestione della Sicurezza dell'Informazione (certificazione ISO 27001), in particolare analizzando fattori specifici come qualità, rispetto dei tempi, reattività verso i problemi, affidabilità, prezzi, numero di non conformità rilevate e di reclami.
- gli aspetti legati ai temi etico-valoriali: coerentemente con gli obiettivi di tutto il percorso di Responsabilità Sociale d'Impresa intrapreso, Sintel tiene conto – nella

scelta e valutazione della controparte – anche di criteri di tipo sociale. L’attività di screening dei fornitori si concentra sulle controparti considerate rilevanti (fatturato annuo superiore a 4000 €), per queste viene preliminarmente valutata l’esistenza di un Codice Etico formalizzato e coerente con i valori propri di Sintel.

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

Nel corso del 2021 è proseguita l’attività di monitoraggio dei fornitori sulla base di due indicatori: il primo di tipo “formale”, verificando cioè l’esistenza di un Progetto di RSI (o analoghi); il secondo utilizzando un significativo canale interno costituito dallo stato delle relazioni industriali esistente (va ricordato che la compagine societaria di Sintel è composta esclusivamente da Strutture sindacali che da questo punto di vista rappresentano un “termometro” decisamente efficace).

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

OBIETTIVI 2022

- Effettuare un costante Lavoro di aggiornamento e controllo sui fornitori, confrontando proposte commerciali allo scopo di ottenere sempre il miglior

rapporto tra economicità e qualità per le Strutture CGIL.

- Mantenere inalterato il sistema di selezione dei fornitori, continuando a proporre loro - laddove possibile e in relazione alla significatività del rapporto instaurato - l'adesione al Codice Etico della Società e/o verificando la coerenza dei principi etici dei fornitori con quelli aziendali.

2.10 Ambiente

Nel 2021 Sintel ha portato avanti il suo impegno nel 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. Tuttavia, è ancora al vaglio l'implementazione di uno strumento di rendicontazione adeguato, che consenta di monitorare gli indici di minore impatto ambientale e riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.).

OBIETTIVI 2022

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



2.11 Energia

103.1 - 2 - 3

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

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

Nel 2021 è proseguito il percorso di **ottimizzazione energetica** attraverso l'utilizzo della tecnologia di virtualizzazione dei server, con minor spreco di energia e, di conseguenza, minor inquinamento ambientale.

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

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

Bilancio di Sostenibilità 2021

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

Di seguito una tabella riepilogativa che sintetizza l'impegno di virtualizzazione nell'ultimo triennio (2019-2021):

	2021	2020	2019
Server fisici	42	40	39
Server virtuali	305	312	340

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

Per quanto riguarda invece la situazione energetica di Sintel, nel 2021 è stata effettuata una azione di miglioramento della sede per rendere maggiormente efficiente il sistema di climatizzazione delle zone maggiormente esposte ai raggi solari durante la giornata lavorativa. Valutando le possibili soluzioni sul mercato, si è optato per

l'installazione sulle vetrate lato strada (Via Siusi) di pellicole termoisolanti e riflettenti, al fine di garantire un maggiore isolamento termico (sia d'estate che d'inverno) e una migliore capacità di raffreddamento del sistema di condizionamento estivo. I risultati in termini di risparmio energetico si potranno valutare nel medio-lungo periodo, ma al momento della scrittura del presente documento, a detta degli utilizzatori delle zone interessate dall'intervento, la situazione risulta migliorata in maniera percepibile.

OBIETTIVI 2022

- Valutare la situazione delle sedi presso le quali attualmente risiedono ancora dei server e una possibile loro ricollocazione all'interno della Struttura ITC TIM di Rozzano
- Valutare uno studio di fattibilità su possibili integrazioni dei CED di Padova, dove risiede l'infrastruttura sia di Lombardia-Piemonte, sia del Veneto

RISORSE UMANE - TABELLE ANALITICHE *

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



401.1
405.1

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

Tipologia contratto	2021			2020			2019		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Indeterminato full time	11	4	15	12	2	14	12	3	15
Indeterminato part time	2	3	5	4	5	9	4	4	8
Tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	13	7	23	16	7	23	16	7	23
Collaboratori	8	3	12	8	3	11	9	3	12
Totale complessivo	22	10	32	24	10	34	25	10	35



401.1
405.1

Tab. 2 Totale Dipendenti per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

Inquadramento	2021			2020			2019		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Impiegati	11	7	18	14	7	21	14	7	21
Totale	13	7	20	16	7	23	16	7	23



401.1
405.1

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

Inquadramento	2021			2020			2019		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Staff Direzione	2	0	2	3	0	3	2	0	2
Sviluppo SW	10	0	10	9	0	9	11	0	11
Sistemi e Integrazione	5	1	6	6	1	7	6	1	7
Key account e Service desk	1	1	2	3	1	4	3	1	4
Servizi di contabilità	2	5	7	0	4	4	0	4	4
Elaborazione paghe	2	3	5	3	4	7	3	4	7
Totale	22	10	32	24	10	34	25	10	35



401.1
405.1

Tab. 4 Turnover Dipendenti al 31 dicembre

Inquadramento	2021			2020			2019		
	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo
Uomini	0	3	-3	0	0	0	0	0	0
Donne	2	2	0	1	1	0	0	0	0
Totale dipendenti	2	5	-3	1	1	0	0	0	0

Bilancio di Sostenibilità 2021

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

Evento	2021	2020	2019
Infortuni	0	0	0
Infortuni in itinere	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0
Totale	0	0	0

GRI
404.1

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

Risorsa	2021	2020	2019
Uomini	11,2	13,2	31,9
Donne	36,2	0	17,6
Media	23,7	13,2	24,7

GRI
404.1

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

Tipologia	2021			2020			2019		
	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT
Aula	0	88	88	0	356	356	264	1336	1600
Training on the job	108	0	108	0	0	0	0	0	0
Totale	108	88	196	0	356	356	264	1336	1600

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

Tipologia	2021	2020	2019
Consumi totali (kWh)	30350	30274	35126
% fonti rinnovabili	41,71%	18,16%	11,07%

INDICE DEI RIFERIMENTI RICHIESTI DAL GRI STANDARD

Riferimento GRI	Profili organizzativi	Riferimento nel testo
102.1	Nome dell'organizzazione	Par. 1.1
102.2	Attività, marchio, prodotti e servizi	Par. 1.2
102.3	Sede del quartiere generale	Par. 1.2
102.4	Sede operativa	Par. 1.2
102.5	Proprietà e forma giuridica	Par. 1.1
102.6	Mercati serviti	Par. 1.1
102.7	Scala dell'organizzazione	Par. 1.6
102.8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Par. 2.8
102.9	Catena di fornitura	Par. 1.2
102.10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella catena di fornitura	Par. 1.2
102.11	Principi precauzionali o approcci	Lettera del Presidente
102.12	Iniziativa esterne	Nessuna iniziativa esterna
102.13	Appartenenza alle associazioni	Nessuna appartenenza alle ass.

Strategia		
102.14	Lettera del Presidente	Lettera del Presidente
Etica e Integrità		
102.16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Par. 1.4
Governance trasparente		
102.18	Struttura del Governo	Nessuna appartenenza ad ass.
Stakeholder Engagement		
102.40	Lista dei gruppi di Stakeholder	Par. 1.9
102.41	Percentuale di lavoratori con contratto collettivo	100% dei lavoratori dipendenti
102.42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	Par. 1.9
102.43	Approccio alla partecipazione degli Stakeholder	Par. 2.2
102.44	Argomenti chiave e preoccupazioni sollevate	Par. 2.2
Cura dell'immagine aziendale		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	Par. 1.1
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 1.2
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	Par. 1.7

Bilancio di Sostenibilità **2021**

Performance economica		
201.1	Valore economico diretto generato e distribuito	Par. 2.3
201.2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute ai cambiamenti climatici	
201.3	Obblighi del piano previdenziale definiti e altri piani pensionistici	
201.4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	
Soddisfazione dei clienti		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	Par. 2.7
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	Par. 2.4
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	

Soluzioni ITC e innovazione

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.6
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. 2.8
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. 2.8

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. 2.8.1
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
405.1	Diversità degli organismi di governo e dei dipendenti	Da Tab.1 a Tab.4 + Par. 1.7

Bilancio di Sostenibilità 2021

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. 2.8.2
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. 2.8.3
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. 2.8.3

Screening dei fornitori

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.9
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. 2.9
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. 2.11
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
302.1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Tab. 8

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

NOTE



Progetto e coordinamento editoriale

Sintel Srl

Revisione dicembre 2022





Soluzioni INformatiche e TELematiche 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