



2024

Bilancio di Sostenibilità



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



Vera **Bartolini** • Andrea **Belardetti** • Paolo **Bernardi** • Marirosa **Braida** • Paolo **Carminati** • Massimo **Cazzaniga** • Luca **D'Altorio** • Stefano **D'Ambrosio** • Nicola **Della Mano** • Riccardo **Di Capua** • Piera **Foini** • Rosarita **Foti** • Pietro **Gabba** • Alessandra **Galbiati** • Roberto **Gioelli** • Claudio **Grassi** • Andrea **Guariento** • Arianna **Maffi** • Elena **Lattuada** • Stefania **Lazzaroni** • Mirko **Maggioni** • Gualtiero **Medolago** • Simona **Milini** • Marco **Orlandini** • Angelo **Policastro** • Rino **Russo** • Sabrina **Russo** • Cristina **Saccone** • Massimo **Sangiorgio** • Andrea **Saracchi** • Gianluca **Scuccimarra** • Paolo **Simontacchi** • Paola **Suppa** • Andrea **Tardosi** • Chiara **Trevisani** • 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	28
1.8 Certificazioni	32
1.9 I portatori di interesse	39
2. Gli impatti socio-ambientali: attività, progetti e obiettivi	41

Bilancio di Sostenibilità **2024**

2.1 Il “Sistema CGIL”: Organi amministrativi, Soci e Clienti	41
2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement	42
2.3 Performance economica	50
2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	53
2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo	61
2.6 Soluzioni ICT e innovazione	71
2.7 Soddisfazione dei clienti	104
2.8 Risorse Umane	105
2.8.1 Parità di trattamento e inclusività	108
2.8.2 Salute e sicurezza sul lavoro	110
2.8.3 Formazione e aggiornamento	112
2.9 I fornitori	115
2.10 Ambiente	119
2.11 Energia	122
Tabelle analitiche	124
Indice dei riferimenti richiesti dal GRI standard	128

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per Sintel un passaggio strategico e di grande valore, dedicato alla rendicontazione delle performance sociali e ambientali. Questo documento svolge una duplice funzione: da un lato, è uno strumento di comunicazione verso l'esterno, utile per condividere con gli Stakeholder i progressi compiuti nell'ultimo anno e presentare in modo trasparente i risultati raggiunti; dall'altro, è un supporto interno per monitorare le attività, valutare le performance operative e pianificare eventuali azioni correttive.


La redazione del Bilancio è stata effettuata in conformità allo Standard GRI – Global Reporting Initiative 1, sulla base di un'analisi continua delle tematiche socio-ambientali più rilevanti per Sintel, sintetizzate nella Matrice di Materialità illustrata nei paragrafi successivi.

I dati riportati si riferiscono all'anno 2024 e alle attività svolte presso la sede di Via Palmanova 28. Laddove possibile, le informazioni sono presentate in forma comparativa rispetto all'ultimo triennio, per offrire una visione più completa e coerente dell'evoluzione aziendale.

Per agevolare la consultazione, il documento è articolato in due sezioni principali:

- La prima, dedicata all'identità aziendale, che verrà aggiornata nelle edizioni future con eventuali novità e sviluppi;
- La seconda, più dinamica, focalizzata sulla rendicontazione dei progetti e sul monitoraggio degli obiettivi.

Bilancio di Sostenibilità **2024**



Durante la lettura, un simbolo grafico indicherà il collegamento tra ciascun tema e il relativo riferimento allo Standard GRI. Tutti i riferimenti saranno poi raccolti in una tabella riepilogativa finale per semplificarne la consultazione.

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



Lettera del Presidente

Come ogni anno la redazione del Bilancio di Sostenibilità pone a tutti noi la necessità di guardare quanto fatto e quanto è ancora necessario fare, in una logica programmatica ma anche di coinvolgimento degli “attori esterni” fruitori dei prodotti. Un compito non sempre facile ma certamente necessario per rendere trasparente l’operato della società che, come più volte dichiarato, ha degli azionisti particolari in quanto proprietari e fruitori, che chiedono innovazione e capacità di rispondere alle sfide della contemporaneità. Ci sono temi ricorrenti nello sviluppo delle attività che producono benefici per l’intero sistema regionale e non solo:

- il rinnovato contratto di rete (2024/2027) che conferma e rafforza il modello di collaborazione tecnologica all’interno del Sistema CGIL, con una visione di integrazione, sviluppo integrato e orientamento al risparmio e alla creazione di economie di scala per l’intero sistema;
- un rafforzamento delle integrazioni infrastrutturali con alcune strutture CGIL extra-regionali, che estendono l’uso delle soluzioni Sintel su scala nazionale e ne validano il ruolo di polo tecnologico trasversale;
- lo sviluppo e l’espansione delle principali piattaforme digitali: DigitaCGIL nella versione “per il Delegato” – SINGeCo - SINCGIL e le soluzioni applicative integrate (SINArGO, ConINCA Web), che rafforzano il ruolo della società come infrastruttura digitale nazionale del sistema CGIL

Particolare attenzione è stata poi dedicata all’avvio di progetti innovativi sviluppati con una logica di co-progettazione, ed in particolare Ingenium IVR, Social Welfare

Bilancio di Sostenibilità **2024**

IA e le prime sperimentazioni di intelligenza artificiale applicata ai servizi, che stanno producendo risultati interessanti e che aprono ulteriori e nuove frontiere per l'innovazione e per dare sempre più risposte efficaci agli utenti e alle utenti finali. Sempre sul versante della continuità voglio ricordare il rinnovo e relativo rafforzamento delle certificazioni -ISO 9001, ISO/IEC 27001:2022, SA8000- dando particolare rilievo al rinnovo della certificazione sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001) adeguata alla nuova normativa, con anticipo rispetto alle direttive, per confermare ancora una volta la centralità del tema privacy e protezione dei dati, su cui spesso ci siamo soffermati in questi anni nei nostri bilanci di sostenibilità.

Per chiudere mi piace qui ricordare un progetto, oggi alle sue prime fasi di avvio, dell'apertura di un tavolo internazionale con Comisiones Obreras (CCOO), sindacato rappresentativo della realtà spagnola con cui il nostro socio di maggioranza ha una significativa collaborazione da molto tempo, che potrebbe aprire per la società e l'intero sistema CGIL un confronto e una collaborazione internazionale finora inesplorata.

Tutte le azioni qui brevemente richiamate e che si trovano con dettaglio maggiore nelle pagine che seguono sono state condotte in una costante collaborazione con le strutture deputate a decidere sulle innovazioni necessarie e con l'insieme della Società e dei suoi collaboratori che sostiene, coordina e definisce progetti e sperimentazioni, con attenzione sia agli aspetti di sistema che alla economicità e sostenibilità dei progetti. Lavoro prezioso che qui voglio sottolineare ringraziando tutti e tutte coloro che lo rendono possibile ogni giorno.

Elena Lattuada

I temi rilevanti e la matrice di materialità 2024²

Riuscire a progredire mantenendo un equilibrio tra gli interessi di tutti gli interlocutori rappresenta un elemento fondamentale per qualsiasi società che intenda operare con un'ottica di confronto continuo con l'esterno e mirando allo sviluppo sostenibile. A tale scopo, è necessario avviare e mantenere un coinvolgimento attivo con gli stakeholders, rilevandone le aspettative e costruendo quella che per la rendicontazione sostenibile costituisce la cosiddetta matrice di materialità, che rappresenta graficamente il grado di importanza attribuito dai soggetti coinvolti nelle dinamiche societarie rispetto ai temi di maggior interesse all'interno e all'esterno delle relazioni di lavoro.

La matrice di materialità deve essere aggiornata regolarmente per verificare come le questioni considerate rilevanti possano cambiare in base al mutare delle esigenze degli stakeholders, garantendo così che le attività aziendali restino allineate ai loro bisogni. Dal 2022 Sintel ha avviato un processo di revisione della matrice di materialità, coinvolgendo in primis il personale interno (dipendenti e collaboratori) nella compilazione di un questionario per la definizione di un primo panel di temi materiali per la società. Nel 2024, anno di riferimento del presente documento, questo processo è ancora in corso, proseguendo nel 2025 con il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni per la definizione della nuova matrice di materialità.

² In una matrice di materialità sono rappresentati: sull'asse orizzontale, in ordine crescente, la significatività dei temi per Sintel (rilevanza interna); 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).

Bilancio di Sostenibilità **2024**

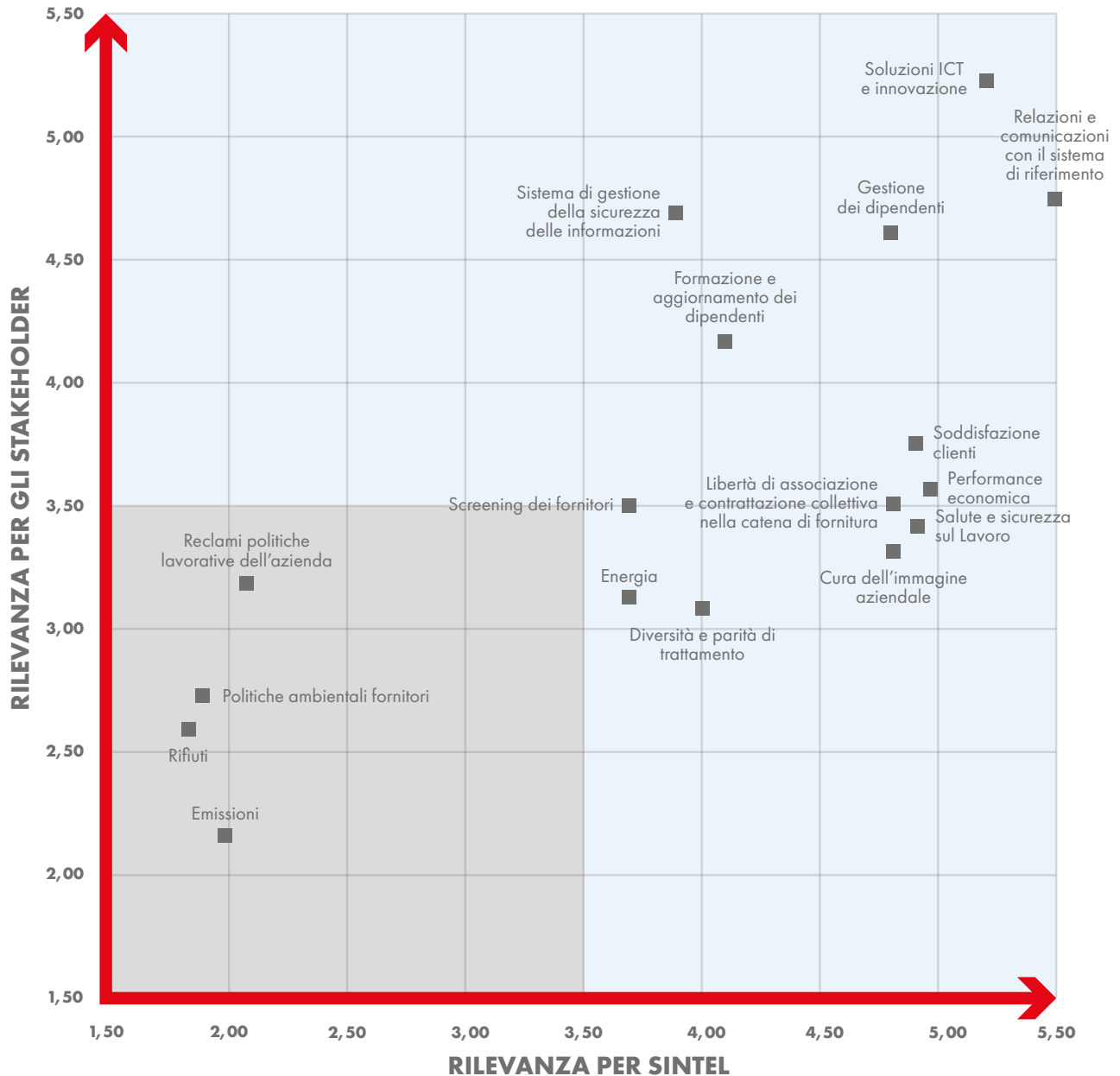


Il coinvolgimento delle parti rappresenta una fase fondamentale per una società, poiché costituisce il momento in cui ci si confronta con la percezione che i lavoratori hanno della realtà in cui operano e con i risultati di tale operato presso tutti i portatori di interesse. Questo confronto viene misurato in termini di valore restituito agli individui e ai lavoratori nello specifico, non solo il tipo economico; oggi più che mai è d'obbligo riconoscere l'esistenza di caratteristiche che ogni luogo di lavoro dovrebbe necessariamente avere e che non sono in nessun modo negoziabili rispetto al compenso. Si tratta di una vera e propria filosofia organizzativa, di una particolare concezione dell'ambiente di lavoro che si sta affermando sempre più come valore fondamentale ma nella quale Sintel si riconosce da sempre, sia per propria storica attitudine, sia per l'importanza che questi temi assumono nel mondo sindacale.

OBIETTIVI 2025

- Procedere con la revisione dei temi materiali, a seguito di una attività di coinvolgimento degli stakeholders per la definizione della nuova matrice di materialità Sintel.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2024



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 che opera nel settore delle tecnologie informatiche, dedicandosi esclusivamente al mercato interno sindacale (captive). Pur non essendo formalmente una “società di scopo”, Sintel ne interpreta pienamente la logica, orientando la propria azione all’ottimizzazione dei benefici tecnologici ed economici per tutti i soggetti coinvolti nel suo ambito operativo.

Nata con l’obiettivo di fornire risposte rapide ed efficaci nella gestione delle informazioni e delle reti di telecomunicazione, nel tempo Sintel ha ampliato il proprio raggio d’azione, evolvendo da semplice fornitore di soluzioni hardware e software a partner strategico per la gestione e l’ottimizzazione dei processi. Oggi offre anche servizi consulenziali mirati alle esigenze organizzative della CGIL, configurandosi come una vera e propria “comunità professionale” caratterizzata da elevati standard di competenza e da una forte integrazione con il contesto di riferimento.

Un elemento distintivo del modello Sintel è la particolare struttura relazionale, che vede una significativa sovrapposizione tra soci, amministratori e clienti. Questo assetto favorisce un approccio gestionale orientato alla collaborazione e alla condivisione, con l’obiettivo di garantire una costante integrazione tra l’analisi dei bisogni e la definizione di soluzioni personalizzate e partecipate.

L'attività di Sintel è guidata dall'interesse dei propri soci e clienti, senza finalità commerciali, ma con la volontà di generare opportunità di investimento a beneficio dell'intero sistema di riferimento. Le principali aree di intervento comprendono:

- Analisi e individuazione delle soluzioni più efficaci disponibili sul mercato, in grado di conciliare obiettivi e necessità organizzative, perseguendo sempre il vantaggio economico per il sistema;
- Coordinamento e gestione di progetti ad alto contenuto tecnico-professionale, finalizzati a trasformare obiettivi e idee in risultati concreti, garantendo efficienza e funzionalità.

Grazie alla capacità di adattamento maturata in anni di collaborazione con un sindacato dinamico e dalle esigenze diversificate, Sintel ha progressivamente ampliato le proprie competenze, evolvendo in una società multiservizi all'interno del sistema CGIL. Oggi rappresenta un polo specialistico e innovativo di riferimento a livello nazionale.



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 452 server (50 fisici e 402 virtuali) su infrastruttura hardware di proprietà della Società; le apparecchiature sono collocate

Bilancio di Sostenibilità 2024



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 della Lombardia, Sintel rappresenta oggi un punto di forza del Sistema CGIL in generale, in grado di erogare servizi ad 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. Gli ambiti di attività in cui opera la Società sono sintetizzabili come segue:

- **Sistemi e 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 700 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;
 - 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, che 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 Lombardia, Piemonte e Nord-Est nell'ambito della compagine Innovazione e Sviluppo;
 - **SINCGIL**, la piattaforma informativa nazionale dedicata agli operatori sindacali, i cui obiettivi sono l'integrazione delle banche dati esistenti, la gestione di servizi di accoglienza tramite applicazioni dedicate e la creazione di pratiche e richieste di servizi a favore degli utenti;
 - **SINArGO**, l'applicativo per la gestione dell'anagrafica iscritti, del tesseramento e della contrattazione di secondo livello;
 - **DigitaCGIL**, la APP dedicata agli utenti del Sindacato più utilizzata a livello nazionale;
 - **SINGeCo**, l'applicativo dedicato alla gestione e al controllo dei flussi contabili verso le Strutture CGIL e legati al tesseramento degli iscritti;
 - **SinPrivacy**, il software gestionale integrato in SINCGIL per la creazione e manutenzione del Registro del Trattamento Privacy;

Bilancio di Sostenibilità 2024

- **ConINCA Web**, l'applicativo integrato nella tecnologia SINCGIL e utilizzato dal Patronato INCA per la consulenza in ambito previdenziale per il calcolo e la verifica del diritto pensionistico;
- **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 oltre 27 mila cedolini. Non da ultimo, la Società offre consulenza specifica agli

uffici amministrativi delle Strutture sindacali per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti.

- **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 **2024**

	2024	2023	2022
Totale dipendenti	18	18	19
Totale lavoratori (dipendenti, consulenti, collaboratori)	37	37	35
Totale entrate €	5.614.692,00	5.144.766,00	5.173.940,00
Link Rete Privata (sedi collegate)	700	630	630
Strutture/Società clienti dei servizi di Hosting	38	38	38
Utenti ICAAF (software fiscale di cui Sintel è co-produttore)	2.300	2.300	2.300
Utenti software fiscale di terze parti	280	283	284
Utenti SINGIL (Sistema Informativo Nazionale prodotto da Sintel)	15.475	14.983	13.126
Picco accessi giornalieri a SINGIL	3.617	3.562	3.460
Sale accoglienza che utilizzano SINGIL	75	75	75
Utenti DigitaCGIL	343.971	294.312	215.365
Utenti che hanno richiesto informazioni attraverso la Chat online di DigitaCGIL	6.410	6.624	6.774
Picco accessi giornalieri a ConINCA	1.089	1.072	846
Clienti con uscita centrale VOIP	43	33	32
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	4.308	3.923	3.890
Cedolini paga elaborati	26.814	27.526	27.241
Persone coinvolte nella formazione	2.487	2.574	3.831
Numero di videoconferenze erogate con Next	3.323	4.844	4.956
Persone coinvolte (univocamente) in conferenze/incontri remoti tramite la piattaforma Next	14.264	14.019	11.864



Sintel

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

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 2024

- Primo progetto di sviluppo SW

fiscale

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

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

- Nuova Rete Privata interregionale Lombardia - Piemonte
- Trasferimento datacenter da Brescia a Torino e nascita primo datacenter integrato nazionale
- Nascita di SINCGIL - Sistema Informativo Nazionale della CGIL

1995



- Costituzione
- Rete Privata Virtuale

**1997
2000**



- Sviluppo progetti di integrazione e accentramento
- SW consulenza patronato

**2001
2005**



**2006
2009**



- Estensione dell'utilizzo del SW fiscale in dimensione sempre più sovregionale
- Servizi di accoglienza
- Servizi amministrativi e contabili
- Servizio elaborazionepaghe

**2010
2013**



**2014
2015**



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

**2016
2017**



- Ottenimento Certificazione ISO 27001

• Realizzazione di DigitaCGIL, il Portale degli iscritti e degli utenti CGIL

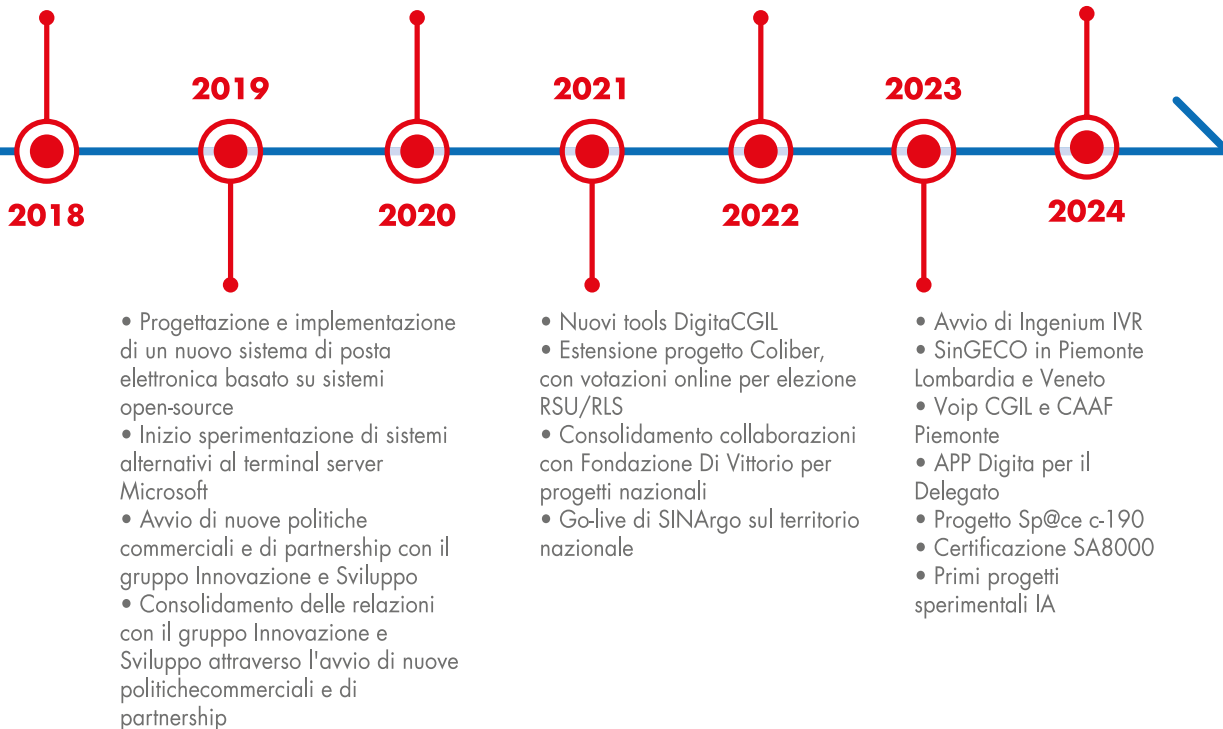
• Collocazione del datacenter di Torino presso strutture ICT TIER III

• Sviluppo software per la gestione degli iscritti (SINArGO)

- Gestione richieste pratiche online
- Avvio dello sportello online su DigitaCGIL
- Firma remota e firma elettronica avanzata
- Pagamenti online
- Nascita delle soluzioni Coliber

- Migrazione posta elettronica CGIL Piemonte su servizi Sintel
- Progettazione sistema integrato GPS 3D-SINArGO
- Avvio progetto SINGeCO
- Rilascio CONINCA Web su diversi territori italiani
- Creazione cruscotti per il Patronato
- Avvio progetto fonia VOIP su CGIL Piemonte
- Avvio sviluppo progetto INGENIUM

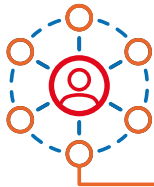
- Rinnovo del Contratto di Rete 2024-2027
- Avvio in produzione di Ingenium IVR
- DigitaCGIL per il Delegato
- Espansione di SINGeCo
- Progetto Social Welfare IA
- Migrazione VoIP CGIL e Caaf Piemonte
- Apertura del tavolo internazionale con Comisiones Obreras (CCOO)
- Analisi e avvio del Progetto PAGOPA RADD





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

L'obiettivo principale di Sintel è **generare valore per il Sistema CGIL**, fungendo da "ponte innovativo" tra quest'ultimo e il mondo digitale, garantendo la tutela dell'Organizzazione e coinvolgendo persone e fornitori nello sviluppo etico delle soluzioni.

Sintel si configura quindi come una vera e propria **"comunità professionale"** specializzata, dedicata al servizio del proprio sistema di riferimento: la CGIL.

La missione della società non si limita alla ricerca e alla creazione di soluzioni tecnologiche, ma comprende anche la loro diffusione capillare all'interno dell'Organizzazione. Infatti, non si può parlare di progresso se lo sviluppo delle soluzioni non è accompagnato da un'ampia adozione e utilizzo. Per questo Sintel, insieme alla CGIL, promuove costantemente la crescita di una solida "cultura informatica" all'interno dell'Organizzazione.

L'impegno verso efficacia ed efficienza, unito al raggiungimento di obiettivi economici orientati alla performance, rappresenta un pilastro dell'azione di Sintel. Tale approccio nasce dalla consapevolezza che le risorse economiche gestite provengono dall'Organizzazione sindacale proprietaria, con tutte le responsabilità che ne derivano. Questo costituisce il primo elemento di "scopo" e di responsabilità verso i soci.



OPERARE CON RESPONSABILITÀ E VICINANZA: ai propri clienti, 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;



COINVOLGERE TOTALMENTE GLI 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

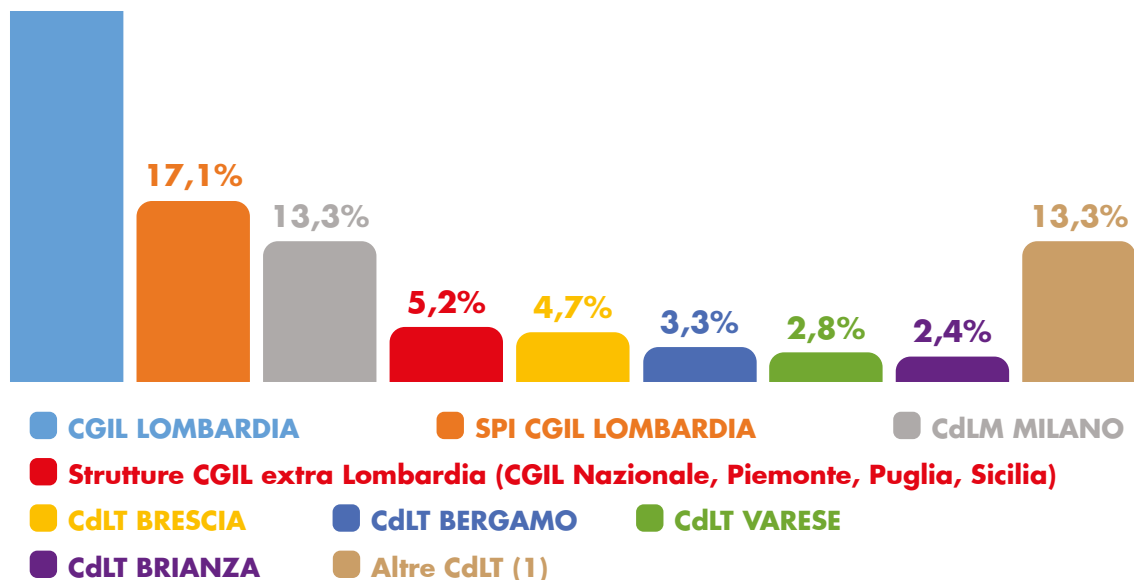




1.6 Governance

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 2022 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 **2024**

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
Tobia Sertori	Vice Presidente
Riccardo di Capua	Amministratore Delegato
Gianluca Scuccimarra	Amministratore Delegato
Francesco Aufieri CGIL Milano	Consigliere
Giancarlo Ardizzioia CGIL Varese	Consigliere
Luigi Giove CGIL Nazionale	Consigliere
Matteo Moretti CGIL Monza Brianza	Consigliere
Stefania Moglia CGIL Pavia	Consigliere
Chiara Mascetti CGIL Ticino Olona	Consigliere
Claudio Bottà CGIL Sondrio	Consigliere



103.3
405.1

1.7 Il modello organizzativo

L'**organizzazione aziendale di Sintel** è basata su un modello che punta a gestire complessità e quotidianità ed è centrato sui concetti di inclusività e partecipazione a diversi livelli. **Uno Staff di Direzione**, composto da due persone con specifiche competenze tecnico-professionali, affianca i due 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

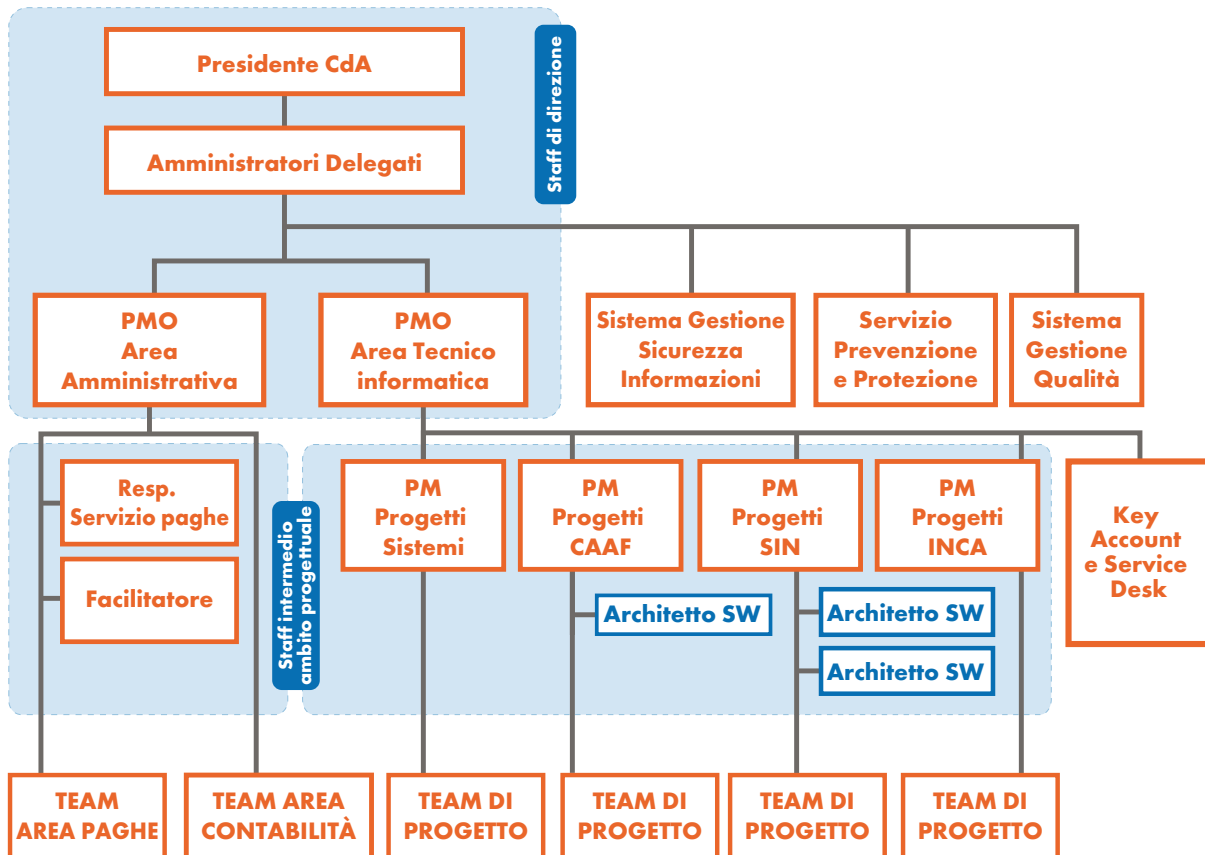
al **teamworking**, una scelta chiave che ha un duplice obiettivo:

- 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.

Bilancio di Sostenibilità 2024



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

Il percorso di consolidamento della governance aziendale si sviluppa su tre assi integrati: il sistema delle certificazioni, lo sviluppo delle competenze interne e la strutturazione di una filiera coerente sotto il profilo operativo ed etico.

Sul piano delle certificazioni, Sintel ha consolidato un impianto già maturo basato su **ISO 9001 per la qualità, ISO/IEC 27001:2022 per la sicurezza** delle informazioni - ottenuta con anticipo rispetto alla transizione normativa - e **SA8000 per la responsabilità sociale**. Il sistema è certificato da ente terzo indipendente APAVE. A questo si affiancano le certificazioni tecniche dei professionisti su tecnologie e piattaforme strategiche (tra cui WatchGuard, Microsoft e Patton) e la certificazione delle pratiche di project management Agile tramite SCRUMstudy, che contribuisce a standardizzare un modello operativo uniforme e misurabile.

Sul piano dello sviluppo delle competenze, l'attenzione si è progressivamente spostata dal solo rafforzamento tecnico all'evoluzione della capacità interpretativa e decisionale. In particolare, l'area del controllo di gestione è stata utilizzata come leva per diffondere una cultura del dato, basata su indicatori, misurazione delle performance e lettura strutturata delle informazioni. Questo approccio non si limita all'organizzazione interna, ma si estende anche al perimetro dei clienti attraverso modelli di accompagnamento evoluto, tra cui il servizio **Sintel Advisor**, che rappresenta l'evoluzione del tradizionale outsourcing: non una semplice erogazione di strumenti, ma un presidio continuativo che integra software, lettura dei dati e supporto interpretativo ai processi decisionali delle organizzazioni sindacali, rafforzandone la capacità di governo operativo.

La stessa logica di coerenza sistemica guida la gestione della filiera. Sintel adotta un modello di qualificazione dei fornitori basato su criteri oggettivi di performance - qualità, affidabilità, rispetto dei tempi e gestione delle non conformità - in coerenza con **ISO 9001** e **ISO/IEC 27001**, integrato da una valutazione etico-valoriale fondata sull'allineamento ai principi del Codice Etico. In assenza di un proprio codice strutturato, viene richiesta l'adesione formale al Codice Etico Sintel come requisito contrattuale. Questo impianto, coerente con i principi SA8000, trova piena espressione nel modello Sintel Advisor, che estende la logica di governance oltre i confini aziendali: non solo controllo e fornitura, ma costruzione di un ecosistema relazionale in cui processi, dati e responsabilità vengono resi trasparenti, tracciabili e condivisi lungo tutta la catena del valore.

Certificazioni di sistema

ISO 9001 | Qualità dei processi

ISO 27001 | Sicurezza informazioni Ed. 2022 *

SA8000 | Responsabilità sociale

Ente certificatore: APAVE

Metodologia di progetto

SCRUMstudy – Agile / Scrum | Gestione Agile dei progetti

Certificazioni tecnico-specialistiche dei tecnici

WatchGuard
Sicurezza di rete

Microsoft
Sviluppo software

Patton
Telefonia IP

Libraesva | Email security – in acquisizione

* migrazione alla nuova edizione completata con anticipo rispetto alla scadenza

Bilancio di Sostenibilità **2024**

Approfondendo quanto avvenuto nel 2024, il risultato di maggior rilievo dell'anno è rappresentato dall'ottenimento, nel mese di novembre, del **rinnovo della Certificazione ISO 27001**, secondo il nuovo schema UNI CEI ISO/IEC 27001:2022 (norma relativa ai sistemi di "gestione della sicurezza delle informazioni, cybersicurezza e protezione della privacy"), che prevede un impianto di controlli rinnovato e un approccio più strutturato alla gestione del rischio legato alla sicurezza delle informazioni, rafforzando le tematiche di business continuity (resilienza dei sistemi), threat intelligence (analisi e gestione delle minacce) e sviluppo sicuro del software.

Sintel ha scelto di anticipare i termini di adeguamento previsti dalla norma di transizione, completando la migrazione alla nuova versione prima della scadenza obbligatoria fissata a livello internazionale. Questa decisione, lungi dall'essere meramente adempimentale, riflette una scelta strategica consapevole: rafforzare il presidio sulla sicurezza informatica in un contesto in cui la protezione dei dati e la resilienza dei sistemi rappresentano fattori sempre più critici per la continuità del servizio erogato ai clienti. L'aggiunta di questo tassello ha consolidato l'architettura complessiva del sistema di gestione integrato di Sintel, elevando ulteriormente il livello di maturità organizzativa in materia di information security.

Inoltre, Sintel ottiene annualmente il rinnovo, a seguito di verifiche periodiche da parte dell'Ente certificatore esterno, della **Certificazione SA8000**, relativamente ai temi dell'etica e del lavoro sostenibile. Il rinnovo della certificazione SA8000 rappresenta ogni anno per Sintel un traguardo significativo, poiché evidenzia l'impegno della governance aziendale verso i temi della sostenibilità, della responsabilità sociale e del benessere lavorativo. Questo riconoscimento non è solo una formalità: rappresenta

una conferma dell'attenzione, nelle azioni quotidiane, ai diritti, alla salute e al benessere dei lavoratori, i quali si collocano al centro di ogni iniziativa aziendale.

Dal punto di vista pratico, lo standard SA8000 richiede di tradurre i principi etici in azioni concrete, misurabili e condivisibili, includendo temi fondamentali come salute e sicurezza sul lavoro, libertà di associazione, pari opportunità di genere, orari sostenibili, compensi equi e un clima aziendale positivo. Questo percorso va oltre l'adozione di procedure standardizzate: il vero valore risiede nella capacità di coinvolgere i lavoratori, ascoltandone le esperienze e valorizzandone il contributo.

In quest'ottica, il **Social Performance Team**, che include anche le rappresentanze sindacali aziendali, riveste un ruolo centrale. Questo gruppo rappresentativo dei lavoratori non solo vigila sull'applicazione delle politiche aziendali, ma funge anche da ponte per raccogliere segnalazioni, idee e suggerimenti, assicurando che la sostenibilità non resti un principio astratto, ma si traduca in miglioramenti tangibili per chi vive quotidianamente l'azienda.

Il rinnovo annuale della certificazione SA8000 significa per Sintel avere una **costante conferma del valore del lavoro svolto**: dall'attenzione costante a salute e sicurezza, alla gestione trasparente dei turni e degli straordinari, da politiche di selezione eque alla promozione di lavoro agile e programmi formativi in linea con le sfide contemporanee. Inoltre, la gestione dei reclami e la selezione responsabile dei fornitori – altri temi centrali per lo standard di certificazione – completano un quadro che mira alla coerenza con i valori dell'azienda.

Naturalmente, il percorso di miglioramento sui temi dell'etica lavorativa non si limita all'ottenimento della certificazione, né tantomeno si esaurisce con esso. La sostenibilità

Bilancio di Sostenibilità **2024**




e il benessere aziendale sono obiettivi in continua evoluzione, da monitorare e migliorare costantemente attraverso il dialogo e il coinvolgimento diretto dei lavoratori: essi stessi rappresentano il metro più autentico per misurare l'efficacia delle iniziative, la presenza di criticità, accogliendo spunti di miglioramento provenienti dal personale e condividendo con le risorse i traguardi raggiunti, contribuendo così a costruire un ambiente lavorativo positivo e collaborativo.

La certificazione SA8000, oltre a rappresentare un impegno verso i principi di responsabilità sociale e benessere lavorativo finora descritti, costituisce una base importante anche per il raggiungimento del **Rating di Legalità**, uno strumento normativo sempre più rilevante per le aziende. Anche per il 2024 Sintel ha confermato un punteggio di 2 su 3 nel Rating di Legalità, un risultato significativo che testimonia la solidità dei processi e il rispetto delle normative vigenti.

Gli obiettivi 2024 prevedevano, inoltre, l'ottenimento della certificazione come partner ufficiale Libraesva, che avrebbe richiesto la qualificazione professionale di almeno due tecnici interni. L'obiettivo, pur strategicamente rilevante per rafforzare il posizionamento nel settore della sicurezza delle email aziendali, ha incontrato difficoltà legate alla complessità delle attività e alle priorità operative già in corso, e il completamento del percorso è stato posticipato al 2025.

Prospettive per il biennio 2025-2026

Il panorama normativo in materia di conformità è destinato a evolversi in modo significativo nel biennio 2025–2026, introducendo nuovi adempimenti che Sintel dovrà monitorare con attenzione e rispetto ai quali sarà opportuno avviare per tempo



le necessarie attività di analisi e adeguamento.

In primo luogo, la Direttiva europea NIS2 (Network and Information Security 2), recepita nell'ordinamento italiano, estende in misura considerevole il perimetro dei soggetti obbligati rispetto alla precedente normativa, includendo categorie di operatori che in passato non erano soggetti a obblighi specifici in materia di cybersicurezza. Sintel, in ragione del ruolo che svolge come fornitore di infrastrutture IT, servizi digitali e soluzioni gestionali per un'organizzazione di rilevanza nazionale quale la CGIL, potrebbe rientrare nell'ambito di applicazione della direttiva, sia direttamente sia in qualità di soggetto della catena di fornitura di entità qualificate come importanti o essenziali. È pertanto necessario avviare nel 2025 una valutazione puntuale del proprio posizionamento rispetto ai criteri di applicabilità della NIS2, al fine di determinare gli eventuali obblighi conseguenti — in termini di misure di sicurezza, governance del rischio e obblighi di notifica — e pianificarne l'implementazione con il necessario anticipo.

In secondo luogo, le evoluzioni normative in materia di rating di legalità porteranno a nuove condizioni e requisiti per il mantenimento e il miglioramento del punteggio attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Poiché il rating di legalità costituisce un elemento di reputazione aziendale con ricadute concrete sull'accesso al credito e sulla partecipazione a procedure di evidenza pubblica, il suo presidio dovrà essere inserito a pieno titolo tra le priorità di compliance del biennio.

Complessivamente, il 2025 e il 2026 si configurano come anni di consolidamento e ampliamento del sistema di gestione della conformità, in cui Sintel sarà chiamata non solo a mantenere quanto già conseguito, ma ad estendere il proprio presidio verso un quadro normativo più articolato e in rapida evoluzione.

OBIETTIVI 2025

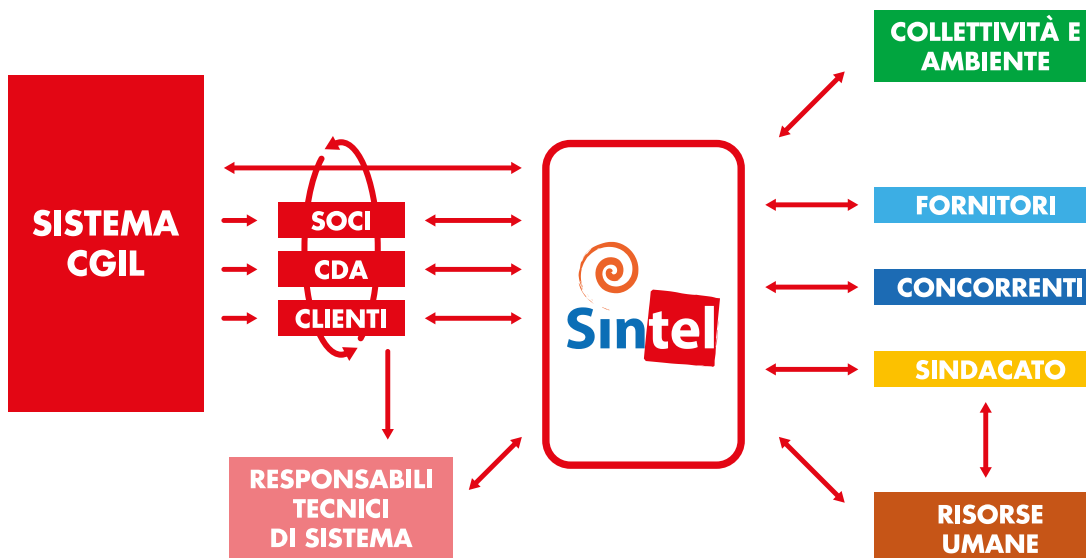
- Completare il percorso per l'ottenimento della certificazione LibraEsva;
- Rafforzare il livello di compliance estendendo le policy alle strutture territoriali collegate, attraverso l'adozione di un modello di gestione e di un approccio orientato alla sicurezza e alla qualità operativa del lavoro;
- Concentrare i livelli di compliance e le certificazioni sui nuovi adempimenti derivanti dall'introduzione del Regolamento europeo NIS2.

GRI 1.9 I portatori di interesse

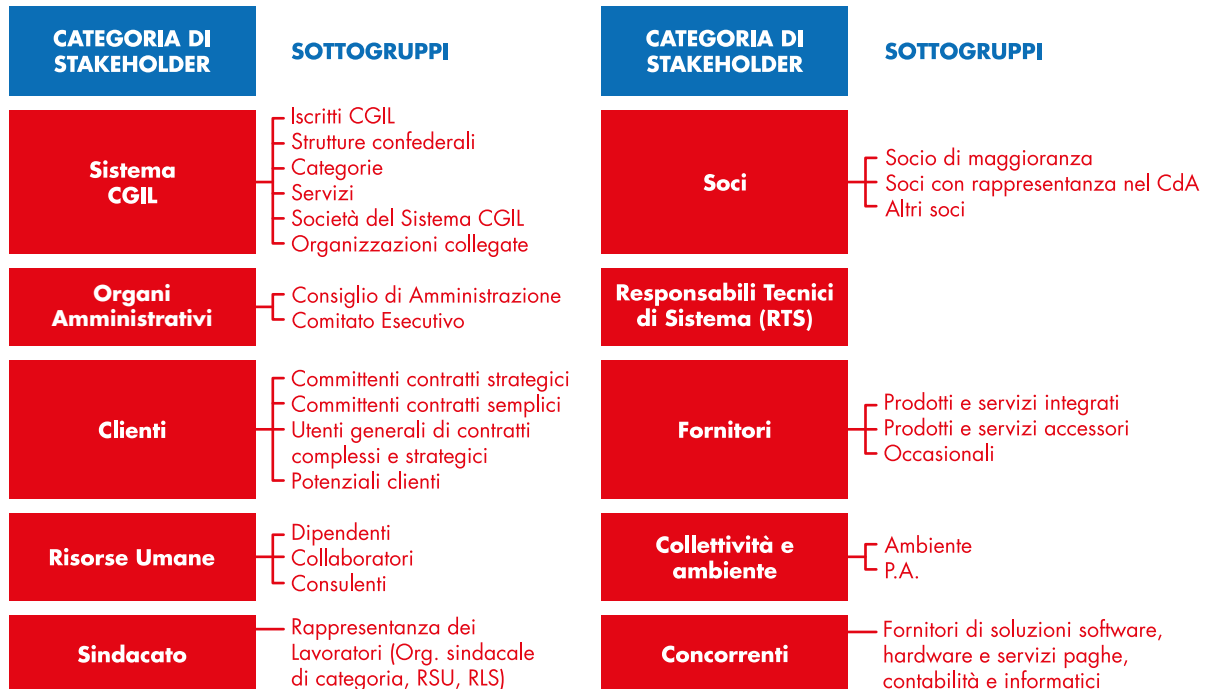
102.40 - 42

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.



Bilancio di Sostenibilità 2024



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

Nel 2024 Sintel ha consolidato un approccio allo stakeholder engagement che supera la dimensione formale della compliance e si configura come leva strategica per la creazione di valore condiviso. L'anno evidenzia una traiettoria chiara: costruire relazioni strutturate, consapevoli e orientate al lungo periodo, fondate su ascolto, confronto e capacità di attivare gli interlocutori.

Sul fronte interno, il sistema SA8000 si conferma un dispositivo operativo e non meramente certificativo. Le iniziative sviluppate nel corso dell'anno — dalla revisione partecipata del questionario etico nell'ambito dello SPT, ai colloqui individuali con il personale, fino ai percorsi di sviluppo del middle management — delineano un modello organizzativo in cui il benessere delle persone è trattato come variabile strategica. L'assenza di rilievi negli audit e di segnalazioni formali non viene interpretata come dato statico, ma come indicatore da monitorare attivamente, all'interno di un sistema

che privilegia il coinvolgimento continuo e la lettura qualitativa del clima aziendale.

In parallelo, il rapporto con i fornitori evolve da logica transazionale a modello di partnership strutturata. Il rinnovo del contratto di rete rappresenta un caso emblematico: l'attivazione di un confronto competitivo tra operatori, sostenuto da sperimentazioni operative già avviate, ha consentito a Sintel di negoziare da una posizione di forza e di definire un assetto coerente con le proprie esigenze strategiche. Il valore generato non si limita all'ottimizzazione economica, ma risiede nella capacità di costruire un'interlocuzione qualificata, in cui il fornitore diventa parte attiva di un processo di definizione e non semplice esecutore.

A livello esterno, il 2024 segna anche un ampliamento dell'orizzonte di engagement, con l'avvio di un dialogo strutturato con la Comisiones Obreras (CCOO) della Catalogna. Il confronto su temi quali la Business Intelligence e i servizi digitali agli iscritti ha evidenziato la possibilità di sviluppare un apprendimento reciproco tra organizzazioni che operano in contesti diversi ma condividono la medesima missione. L'iniziativa assume un valore strategico: posiziona Sintel all'interno di un ecosistema europeo di confronto, rafforzandone il ruolo come soggetto capace di contribuire attivamente al dibattito sull'innovazione del sindacato.

Nel complesso, il 2024 restituisce l'immagine di un'organizzazione che interpreta lo stakeholder engagement come infrastruttura di governance: un sistema integrato che connette persone, partner e contesti esterni, e che abilita una crescita coerente con i valori e gli obiettivi di lungo periodo.


Creazione di nuovi spazi di confronto per favorire il dialogo

Nel 2024 Sintel ha consolidato il proprio impegno nel rafforzare il dialogo tra direzione aziendale e personale tecnico, con l'obiettivo di rendere il confronto interno più strutturato, continuo e realmente generativo di miglioramento. Tale percorso si inserisce nel quadro del sistema di responsabilità sociale SA8000, adottato come riferimento metodologico per la gestione del clima organizzativo e per lo sviluppo di pratiche di ascolto sistematico.

In questa prospettiva, la SA8000 non è stata intesa come un mero standard certificativo, ma come un dispositivo operativo di governance interna, finalizzato a rendere stabili e misurabili i canali di ascolto e partecipazione. L'obiettivo non è solo aumentare le occasioni di confronto, ma qualificarle, garantendo che siano strutturate, tracciabili e in grado di produrre effetti concreti sui processi organizzativi.

Elemento centrale del 2024 è stato il lavoro di revisione del questionario etico interno, sviluppato nell'ambito del Comitato SA8000 – SPT, riunitosi il 3 ottobre. In tale sede, direzione e rappresentanti dei lavoratori hanno contribuito congiuntamente alla ridefinizione dello strumento, successivamente perfezionato e somministrato al personale. Il processo ha rappresentato un momento significativo di co-progettazione, in cui l'ascolto è stato tradotto in una logica partecipativa e condivisa.

Il questionario, integrato da ulteriori canali di segnalazione (mail dedicata, area web e cassetta fisica), si configura come uno strumento strutturato di emersione del clima organizzativo, utile non solo alla raccolta di dati, ma all'individuazione di criticità, aspettative e dinamiche non immediatamente visibili nei processi formali. La pluralità dei canali è stata pensata per garantire accessibilità e libertà di espressione,



in funzione delle diverse sensibilità individuali.

Parallelamente, sono stati rafforzati i colloqui individuali tra direzione e personale, avviati anche in seguito alle evidenze emerse dal primo questionario etico. Tale attività ha confermato il valore del confronto diretto come complemento indispensabile agli strumenti strutturati di rilevazione, consentendo di cogliere dimensioni qualitative non intercettabili attraverso i soli strumenti aggregati.

In coerenza con questo approccio, nel 2024 è stato avviato anche un percorso di formazione dei team lead, con l'obiettivo di rafforzare il livello intermedio di ascolto e mediazione organizzativa. La creazione di figure di riferimento nei team ha consentito di rendere più capillare il sistema di dialogo interno, favorendo l'emersione precoce delle criticità e il raccordo tra operatività e direzione. Questa scelta si inserisce pienamente nella logica SA8000 di costruzione di un sistema di ascolto diffuso e non esclusivamente verticale.

Nel complesso, il 2024 rappresenta un anno di consolidamento del sistema di ascolto e partecipazione, in cui il Comitato SPT ha operato come reale spazio di confronto e l'audit interno del 30 settembre ha confermato la piena tenuta del sistema di gestione. L'assenza di reclami formali è stata interpretata non come punto di arrivo, ma come indicatore da monitorare criticamente, al fine di mantenere elevata la capacità di intercettare segnali deboli e bisogni non espressi.

Le attività avviate nel 2024 costituiscono la base del ciclo successivo, con il nuovo questionario etico somministrato nel 2025. L'obiettivo complessivo non è la stabilizzazione statica del sistema, ma il suo miglioramento continuo: rafforzare in modo progressivo la qualità del dialogo interno, rendendo il confronto tra tecnici

e organizzazione un elemento strutturale e permanente del modello di governance aziendale.

Valorizzazione della documentazione aziendale, a vantaggio della comunicazione e della veicolazione delle informazioni

Lo sviluppo sostenibile implica la capacità di orientare in modo proattivo le traiettorie organizzative, integrando in maniera coerente gli obiettivi aziendali con quelli sociali. In tale prospettiva, anche i soci di riferimento sono chiamati a condividere pienamente questo approccio, nella consapevolezza che la sostenibilità rappresenta oggi una delle principali sfide evolutive per qualsiasi Organizzazione, incluse quelle sindacali. Ne deriva l'esigenza di adottare una valutazione sistematica degli impatti generati dalle decisioni organizzative - diretti e indiretti - rispetto ai valori fondanti che l'Organizzazione intende presidiare con crescente consapevolezza: lavoro, salute, ambiente, ruolo, identità ed etica.

In questo contesto, diventa centrale il rafforzamento della capacità di relazione con gli stakeholder, attraverso un loro coinvolgimento più strutturato nei processi informativi e decisionali. Tutti i portatori di interesse - soci, fornitori, Camere del Lavoro CGIL, CAAF CGIL, dipendenti Sintel, consulenti e consiglieri - devono poter disporre di un accesso chiaro, ordinato e coerente alle informazioni rilevanti, così da favorire una partecipazione consapevole alla vita dell'Organizzazione. La generazione di valore condiviso passa infatti anche attraverso la qualità della comunicazione e la trasparenza dei flussi informativi.

Su questa base si inserisce l'esigenza di riorganizzare e valorizzare in modo sistematico la documentazione aziendale destinata agli stakeholder, trasformandola in uno strumento strutturato di governance e non in un mero supporto operativo. Una documentazione coerente, accessibile e aggiornata consente infatti di migliorare significativamente la circolazione delle informazioni, ridurre asimmetrie conoscitive e rafforzare la qualità del dialogo con i portatori di interesse, rendendo più efficace l'intero processo di stakeholder engagement.

Lo stakeholder engagement, in questa prospettiva, assume una dimensione pienamente informativa e relazionale, che si rafforza quanto più è alimentata da dati, evidenze e documenti condivisi in modo sistematico. L'obiettivo per i prossimi anni è quindi quello di evolvere verso un modello in cui la gestione documentale diventi parte integrante del processo di ingaggio, integrando stabilmente la produzione, l'aggiornamento e la diffusione delle informazioni nei flussi decisionali strategici.

Ad oggi, infatti, molte delle informazioni rilevanti vengono ancora veicolate in modo frammentato o non completamente strutturato. Accanto a questo, emergono ambiti informativi non sempre immediatamente accessibili o formalizzati, che rischiano di ridurre la piena efficacia del confronto con gli stakeholder. La sfida principale consiste quindi nel costruire un sistema organico di gestione e valorizzazione della documentazione aziendale, capace di supportare in modo stabile la trasparenza, la condivisione e la partecipazione, rafforzando così la qualità complessiva della relazione con tutti i portatori di interesse.

Ampliare le occasioni di dialogo e confronto con le realtà sindacali europee

Nel 2024 Sintel ha avviato un percorso strutturato di apertura internazionale, instaurando un dialogo continuativo con la Comisiones Obreras (CCOO) della Catalogna, una delle principali organizzazioni sindacali del contesto iberico. L'iniziativa, avviata a gennaio, si inserisce in una visione strategica precisa: superare una logica esclusivamente nazionale e confrontarsi con modelli organizzativi e tecnologici sviluppati in contesti differenti, in sindacati differenti, al fine di rafforzare la propria capacità di risposta alle trasformazioni in atto.

Il confronto nasce da una base comune — l'utilizzo della tecnologia a supporto dell'azione sindacale — ma si sviluppa attraverso esperienze autonome e differenziate. Sintel porta un patrimonio consolidato di soluzioni sviluppate per la CGIL, mentre CCOO contribuisce con approcci modellati sul contesto catalano. Da questa complementarità emerge un terreno di scambio ad alto valore, in cui il confronto non è competitivo ma orientato all'apprendimento reciproco.

Due i principali ambiti di approfondimento. Il primo riguarda la Business Intelligence applicata al contesto sindacale, dove è emersa una convergenza sull'esigenza di trasformare il dato in strumento di governo strategico, superando una logica meramente descrittiva. In questo ambito, l'esperienza maturata da Sintel — anche attraverso progettualità come l'Osservatorio Accoglienza CGIL — si è confrontata con le iniziative analoghe sviluppate da CCOO, evidenziando spazi di integrazione e arricchimento reciproco.

Il secondo ambito riguarda i servizi digitali agli iscritti, con particolare riferimento a



Digitacgil, piattaforma che rappresenta oggi un elemento centrale nell'ecosistema tecnologico della CGIL. Il confronto ha permesso di condividere un modello evoluto di relazione digitale, basato non solo sulla comunicazione, ma sull'integrazione dei servizi, sulla gestione delle pratiche e sul rafforzamento del rapporto con l'utente. L'interesse della controparte ha confermato la rilevanza di questo approccio anche in contesti diversi.

Il valore dell'iniziativa non risiede esclusivamente nello scambio di soluzioni, ma nella qualità del dialogo attivato. Il confronto con un'organizzazione operante in un diverso contesto normativo e culturale consente di affrontare in modo più ampio tematiche comuni: accessibilità dei servizi, inclusione digitale, utilizzo dei dati per anticipare i bisogni, evoluzione del rapporto con gli iscritti. Si tratta di questioni trasversali, per le quali il confronto internazionale rappresenta un acceleratore di apprendimento.

Il percorso avviato non si configura come un'iniziativa episodica, ma come la base per una relazione stabile e progressiva. L'obiettivo non è la formalizzazione immediata di accordi, ma la costruzione di un terreno condiviso di conoscenza, da cui sviluppare nel tempo possibili sinergie e collaborazioni, nel rispetto delle specificità di ciascuna organizzazione.

In un contesto in cui le trasformazioni del lavoro e della società assumono sempre più una dimensione sovranazionale, il posizionamento di Sintel in un ecosistema europeo di confronto rappresenta una scelta strategica. Non si tratta di importare modelli o esportare soluzioni in modo acritico, ma di partecipare attivamente a un processo di apprendimento collettivo, contribuendo con la propria esperienza e rafforzando al

contempo la capacità di interpretare e governare il cambiamento.

OBIETTIVI 2025

- Ampliamento delle collaborazioni attive con altre strutture sindacali vicine al livello di digitalizzazione raggiunto dal Sintel – per il rafforzamento progettuale e delle scelte tecnologiche.



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-Informatica ed il Responsabile Amministrativo.

In coerenza con la strategia di Sintel, gli aspetti rilevanti che caratterizzano la

gestione sono rappresentati da:

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

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

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

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

Bilancio di Sostenibilità 2024

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2024	2023	2022
VALORE ECONOMICO GENERATO	€ 5.614.728	€ 5.144.846	€ 5.174.739
Vendite nette	5.614.692 €	€ 5.144.766	€ 5.173.940
Ricavi da investimenti finanziari	36 €	€ 81	€ 799
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	4.895.443 €	€ 4.816.618	€ 4.804.713
FORNITORI	2.391.914 €	€ 2.491.375	€ 2.488.103
PERSONALE	2.455.234 €	€ 2.283.042	€ 2.242.907
Retribuzioni personale dipendente	1.069.897 €	€ 970.459	€ 1.019.080
Benefit personale dipendente	26.935 €	€ 25.396	€ 26.551
Retribuzioni collaboratori	1.358.403 €	€ 1.287.186	€ 1.197.276
BANCHE	15.427 €	€ 15.987	€ 17.695
Pagamenti ai soci	- €	€ -	€ -
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	15.427 €	€ 15.987	€ 17.695
IMPOSTE E TASSE	32.867 €	€ 26.213	€ 56.008
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	451.903 €	€ 328.229	€ 370.025
Accantonamento a fondi	8.199 €	€ 6.706	€ 6.644
Ammortamenti	160.507 €	€ 257.223	€ 242.719
Utili a riserva	283.197 €	€ 64.300	€ 120.663



2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

103.1 - 2 - 3

Il contesto attuale è ormai universalmente riconosciuto come caratterizzato da una crescente attenzione verso il tema della sicurezza informatica. Le notizie quotidiane relative a cyber attacchi, violazioni dei dati, sabotaggi tecnologici e interruzioni dei servizi digitali richiamano costantemente l'attenzione sulla necessità di affrontare in modo strutturato le problematiche legate alla protezione del patrimonio informativo. In tale scenario, appare quasi superfluo ribadire quanto sia oggi indispensabile adottare strategie e strumenti adeguati per salvaguardare sistemi e dati.

La situazione diventa ancora più delicata se pensiamo alle conseguenze che questi episodi possono avere sulle organizzazioni. Chi utilizza servizi digitali può subire disservizi, vedere compromessi i propri dati personali o affrontare difficoltà economiche. Allo stesso tempo, le organizzazioni che non investono in sicurezza informatica rischiano di incorrere in seri problemi, non solo dal punto di vista operativo ma anche in termini di immagine e fiducia da parte degli utenti.

Anche la CGIL, come tutte le altre organizzazioni, è coinvolta in queste dinamiche e deve quindi considerare la sicurezza informatica una priorità fondamentale, non un aspetto secondario. Proprio per questo, a partire dal 2021, Sintel ha assunto il ruolo di supporto e consulenza per le politiche di sicurezza e di certificazione, avviando insieme al Sindacato un percorso mirato alla definizione e all'adozione di uno specifico protocollo di sicurezza. L'obiettivo è stato quello di rafforzare le difese digitali attraverso l'uso di strumenti e procedure adeguate, estendendo questi interventi anche alle strutture camerali e regionali.

Di seguito vengono riassunte le principali attività svolte nel corso del 2024 in materia di sicurezza informatica, sia per quanto riguarda Sintel, sia per il supporto fornito alla CGIL su questi temi.

Organizzazione e svolgimento del Penetration Test

Tra i controlli periodici che vengono effettuati nell'ambito cybersecurity, anche per compliance ISO 27001, ci sono attività di vulnerability assessment e penetration test, con l'obiettivo di individuare le possibili vulnerabilità su server, apparati di rete e servizi software erogati dai nostri data center.

L'attività di penetration test nel corso del 2024 si è concentrata sulla verifica della robustezza delle password utilizzate negli account di rete (Active Directory), utilizzando strumenti di "password cracking".

Questa analisi, che rientra nel campo dell' "Ethical Hacking", consente di verificare l'efficacia delle password policy applicate e far emergere i possibili punti deboli.

Le policy di "robustezza" della password (es. lunghezza min. 12 caratteri, complessità, ecc.) non sempre sono sufficienti a rendere le password effettivamente sicure, perché gli utenti spesso utilizzando criteri di creazione delle password che le rendono comunque "attaccabili". Questi risultati sono stati utili per perfezionare le attività di formazione che vengono effettuate verso il personale e in genere per gli utenti/operatori della rete, fornendo indicazioni utili su come creare password più sicure.

Per quanto riguarda penetration test su applicazioni e servizi software, nel corso del 2024 non sono state svolte particolari approfondimenti, avendo dato la priorità ad

altre attività, come il perfezionamento dei sistemi di monitoraggio.

Automatizzazione della reportistica in ambito sicurezza

Nell'ambito del monitoraggio che Sintel effettua su specifici servizi a livello di tutta la rete CGIL Lombardia, è stata ottimizzata la rilevazione di "non conformità" o eventi critici, in particolare riguardanti account di rete (numero eccessivo di login falliti, eventi di blocco account, account attivi e non utilizzati, ecc.), computer (es. portatili con dischi non cifrati, computer registrati ma non utilizzati, ecc.) e antivirus (allarmi, computer sprovvisti di antivirus, ecc.).

Per il momento le segnalazioni e i report vengono inviati da Sintel direttamente agli Amministratori di Sistema territoriali (RTS) con una modalità ancora "manuale". Con il consolidamento dei criteri di rilevazione degli eventi di sicurezza, procederemo a sviluppare sistemi automatizzati di reportistica.

Implementazione nuova strumentazione di monitoraggio

Nel 2024 è stato implementato e portato a regime uno strumento di monitoraggio di server, apparati e servizi basato sul software open source "Nagios".

Questo permette di rilevare in maniera continua la raggiungibilità dei vari componenti della rete, nonché misurare parametri relativi al carico o al consumo di risorse (CPU, spazio disco) e alle prestazioni (tempi di risposta di specifici servizi erogati). In caso di anomalie (warning, allarmi) vengono inviate subito comunicazioni al personale tecnico-sistemistico di Sintel.

Miglioramento sicurezza servizi online

A fronte delle crescenti minacce a cui sono sottoposti i sistemi informatici, in particolare i servizi esposti su Internet che prevedono un'autenticazione, è diventata imprescindibile l'introduzione di meccanismi di autenticazione più robusti rispetto al semplice utilizzo di username e password. Sintel ha approfondito la possibilità di integrare un sistema di autenticazione multi-fattore (MFA) per i servizi più critici (come Posta Elettronica, VPN, servizi web gestionali), con l'ulteriore obiettivo di uniformare il più possibile la modalità di accesso, nonostante l'eterogeneità dei servizi e tecnologie utilizzati. Nel corso del 2024 è stato implementato il doppio fattore di autenticazione per l'accesso alla posta elettronica (Zimbra) e applicato a tutte le caselle di posta degli utenti Sintel. L'accesso alla posta richiede quindi non solo l'inserimento di username e password, ma anche di un codice temporaneo generato da dispositivo mobile. L'implementazione di sistemi multi-fattore su altri servizi, in particolare l'accesso VPN, richiede un ulteriore approfondimento, per individuare una soluzione efficace ed economicamente sostenibile. Così come l'integrazione di questo tipo di soluzioni sugli altri servizi.

Rafforzamento partnership territoriali per la costruzione di strategie comuni

Sintel ha proseguito nella sua attività di consulenza e supporto per le varie strutture territoriali sul tema della sicurezza, misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati, analisi dei rischi e sperimentazione di nuove soluzioni. Per il futuro è auspicabile un maggior coinvolgimento dei "centri regolatori" regionali a nazionali, con un piano strategico condiviso da tutta l'Organizzazione.

La sicurezza informatica come presidio continuo

Il tema della sicurezza delle informazioni ha attraversato tutto il 2024 con una presenza costante, che va ben oltre i singoli interventi già menzionati nell'ambito delle attività infrastrutturali. Nel corso dell'anno Sintel ha ampliato le misure di prevenzione agli attacchi informatici con investimenti significativi sulla strumentazione di antispam e antivirus, e ha sottoposto a simulazione d'attacco i principali servizi esposti — sincgil.it, digitacgil.it, caafs.servizicgil.it — attraverso un'attività di vulnerability assessment e penetration test condotta con metodologia Breach & Attack Simulation. L'esito ha rilevato dieci vulnerabilità a bassa severità e sei a media severità, con assenza totale di vulnerabilità alte: un risultato positivo che ha permesso di pianificare le azioni di rimedio con il giusto ordine di priorità, senza che emergessero situazioni di rischio immediato. In questo contesto, la capacità di dichiarare e garantire la sicurezza dei propri sistemi non può fondarsi su una valutazione autoreferenziale, ma trova piena legittimazione solo attraverso il confronto con soggetti terzi indipendenti. La scelta di sottoporre i propri servizi a verifiche strutturate condotte da esperti esterni rappresenta un passaggio essenziale per validare in modo oggettivo l'efficacia delle misure adottate. In questa prospettiva, l'esito delle attività di vulnerability assessment e penetration test — che ha evidenziato esclusivamente criticità di livello basso e medio, con totale assenza di vulnerabilità ad alta severità — non costituisce solo un risultato tecnico positivo, ma un elemento qualificante che rafforza la credibilità dell'intero impianto di sicurezza. È proprio nella capacità di mettersi alla prova in modo trasparente e rigoroso che si consolida il valore del lavoro svolto, trasformando il controllo esterno in un vero e proprio fattore di certificazione sostanziale dell'operato di Sintel.

OBIETTIVI 2025

- Sicurezza delle applicazioni: penetration test di tipo “gray-box” (con analisi approfondita delle potenziali vulnerabilità applicative) su almeno uno dei servizi applicativi esposti su internet;
- Monitoraggio e notifica: automatizzazione dell’invio di report e segnalazioni relativi alla sicurezza agli Amministratori di Sistema territoriali;
- Integrazione del doppio fattore di autenticazione sulla posta elettronica Zimbra per tutte le strutture della Lombardia. Progettare una soluzione tecnica per l’introduzione del doppio fattore per gli accessi VPN;
- Estensione del progetto “Security Compliance” anche fuori dal territorio lombardo, con il supporto di CGIL Nazionale, con l’obiettivo di portare tutta l’Organizzazione ad un livello adeguato di sicurezza;
- Progettazione della nuova infrastruttura di database (SQL Server) con aggiornamento di versione e rafforzamento di sicurezza a livello di architettura di rete (segmentazione/isolamento della rete), con un approccio “zero-trust”;
- Riprendere il progetto SINPrivacy, con implementazione su una Camera del Lavoro della Lombardia, generazione del Registro dei Trattamenti e completamento degli adempimenti GDPR.



CONSULENZA PER LA STESURA DEI BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

Forte della propria esperienza e di un percorso interno che ha consolidato la sostenibilità come principio aziendale, dal 2017 Sintel offre consulenza alle strutture regionali della CGIL per la redazione dei Bilanci di Sostenibilità. Questa attività è ormai parte integrante del modus operandi della Società, come dimostrano la pubblicazione annuale dei bilanci e il percorso di certificazione etica.

La consulenza non si limita alla stesura del documento, ma include un lavoro preliminare volto a diffondere la cultura della sostenibilità organizzativa. Infatti, non si può parlare di sostenibilità se l'organizzazione non integra i principi fondamentali di questo approccio: materialità degli aspetti trattati, coinvolgimento, partecipazione, inclusività, trasparenza, comunicazione, completezza e valutazione certificata, evitando logiche autoreferenziali.

Per rendere questo approccio condiviso e interiorizzato come pratica quotidiana e strategica, è stato organizzato un seminario dedicato alla sostenibilità rivolto al personale di CGIL Lombardia che opera nei dipartimenti coinvolti nella redazione del bilancio. L'iniziativa ha permesso di creare un allineamento maggiore, anche considerando alcuni avvicendamenti del personale referente sul presidio di alcuni temi, favorendo lo sviluppo di una maggiore consapevolezza sull'importanza della condivisione di azioni e obiettivi nel sistema CGIL Lombardia e verso tutti i suoi stakeholders.

2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo

Lo sviluppo di soluzioni organizzative innovative rappresenta oggi una leva fondamentale per la sostenibilità complessiva delle organizzazioni, non solo in termini economici, ma anche sociali e ambientali. In un contesto in rapido cambiamento, caratterizzato dall'evoluzione dei modelli di lavoro, dalla digitalizzazione dei processi e da nuove aspettative da parte di lavoratori e cittadini, la capacità di adattarsi e rinnovarsi diventa un elemento strategico per garantire efficacia, inclusività e continuità nel tempo.

In questo scenario, stare al passo con i tempi significa saper integrare la tecnologia e il progresso in modo consapevole all'interno dei processi organizzativi, rendendoli più efficienti, trasparenti e sostenibili. L'innovazione organizzativa assume così un valore centrale: migliora il funzionamento interno, valorizza le competenze, favorisce la collaborazione e contribuisce a una gestione più responsabile delle risorse.

Anche la CGIL, storicamente percepita come una realtà distante dall'innovazione tecnologica, è chiamata a confrontarsi con queste sfide, e Sintel la accompagna e la supporta costantemente. Pur mantenendo saldi i propri valori fondanti e il proprio ruolo sociale, l'Organizzazione riconosce l'importanza di intraprendere un percorso di evoluzione, capace di coniugare tradizione e cambiamento, perché investire in soluzioni organizzative innovative significa rafforzare la capacità di risposta ai bisogni delle persone, migliorare la qualità dei servizi offerti e rendere l'azione sindacale più accessibile ed efficace.

Tra le direttrici strategiche che orientano l'azione di Sintel, emerge con particolare evidenza la volontà di promuovere soluzioni tecnologiche che si configurino come

Bilancio di Sostenibilità **2024**

standard condivisi all'interno dell'organizzazione sindacale. Si tratta di un obiettivo distintivo nel panorama IT, volto a ridurre la frammentazione, ottimizzare i costi e garantire livelli omogenei di qualità ed efficienza operativa su scala territoriale.

Questa impostazione nasce da una criticità strutturale: nel tempo, l'autonomia delle singole strutture nell'approvvigionamento tecnologico ha generato un ecosistema eterogeneo, caratterizzato da duplicazioni funzionali, dispersione della spesa, contratti non ottimizzati e difficoltà crescenti nella gestione integrata di supporto, sicurezza e aggiornamento. In un contesto simile, l'assenza di standard condivisi si traduce inevitabilmente in inefficienza sistemica.

Sintel è nella condizione di affrontare questa complessità in modo strutturato grazie a una posizione unica: l'allineamento tra clienti e soci. Questo elemento consente di superare una logica puramente commerciale e di adottare un approccio orientato al sistema, in cui l'obiettivo non è la massimizzazione del fatturato, ma l'equilibrio tra efficacia operativa e sostenibilità economica complessiva.

Nel 2024, questa visione si è tradotta in interventi concreti. Il rinnovo del contratto di rete, che ha interessato circa 600 sedi tra Lombardia e Piemonte, rappresenta un caso emblematico: la capacità di aggregare la domanda e di gestire una negoziazione strutturata ha permesso di ottenere condizioni tecnologiche ed economiche significativamente più vantaggiose rispetto a quelle accessibili a livello locale. Il risultato è stato duplice: da un lato l'ottimizzazione dei costi, dall'altro un salto qualitativo dell'infrastruttura, con una copertura quasi totale in fibra o FWA e un'elevata diffusione di soluzioni di backup.

La stessa logica guida la diffusione di SinVoip, l'infrastruttura di telefonia VoIP

progressivamente estesa a più territori. In questo caso, il beneficio non si limita alla riduzione dei costi di comunicazione, ma si traduce nella costruzione di una piattaforma unitaria, scalabile e sotto controllo diretto dell'organizzazione, capace di eliminare dipendenze tecnologiche esterne e di garantire coerenza operativa.

Analogo approccio si ritrova nello sviluppo delle soluzioni applicative — come SINGeCo, IVR Ingenium e DigitaCGIL — progettate con tecnologie open source, senza vincoli di licenza e integrate nativamente con l'ecosistema esistente. Ogni nuova adozione contribuisce a rafforzare uno standard comune, generando economie di scala e migliorando progressivamente l'efficienza complessiva del sistema.

In questo quadro, il "miglior compromesso" tra costo ed efficacia non coincide con la scelta della soluzione più economica, ma con la capacità di evitare duplicazioni, ridurre dipendenze da tecnologie proprietarie e valorizzare investimenti condivisi. Il valore risiede nella costruzione di un'infrastruttura tecnologica coerente, sostenibile e governabile nel tempo.

Affinché questo modello esprima pienamente il proprio potenziale, è tuttavia necessario un allineamento culturale: la disponibilità delle strutture a privilegiare una logica di sistema rispetto a scelte autonome di breve periodo. Il ruolo di Sintel è proprio quello di rendere evidenti i benefici — economici, operativi e strategici — di questo approccio, offrendo soluzioni affidabili e sostenibili. Un ruolo che si fonda su un rapporto di fiducia, costruito nel tempo attraverso risultati concreti e misurabili.

Sviluppo, ampliamento e miglioramento di servizi, rete e infrastruttura

Il 2024 ha confermato e rafforzato una delle vocazioni più consolidate di Sintel: quella di costruire e ampliare progressivamente il patrimonio di soluzioni tecnologiche al servizio dell'organizzazione sindacale, senza mai perdere di vista la coerenza tra gli strumenti sviluppati e i bisogni reali di chi li utilizza ogni giorno. L'anno ha visto avanzare su più fronti simultaneamente — quello applicativo gestionale, quello infrastrutturale e quello dei servizi a valore aggiunto — con una caratteristica trasversale che merita di essere sottolineata fin dall'inizio: la crescente proiezione extra-regionale delle soluzioni di Sintel, sempre più riconosciute come modelli replicabili su scala nazionale e non più circoscritte al perimetro lombardo da cui storicamente sono nate.

Sul versante sistemistico-infrastrutturale, il 2024 è stato segnato in modo determinante dalla conclusione del processo di rinnovo contrattuale della rete TIM per il triennio 2024-2027, che copre circa 600 punti rete tra Lombardia e Piemonte. Ma oltre alla dimensione contrattuale, la novità più rilevante è stata il salto tecnologico che il rinnovo ha reso possibile per le sedi periferiche. Il confronto tra il profilo tecnologico del triennio precedente e quello entrante è eloquente: si è passati da una situazione in cui il 22% delle sedi operava ancora su vecchie linee ADSL o SHDSL, e il 70% era privo di connettività di backup, a un nuovo scenario in cui il 98% delle sedi dispone di connessioni in fibra o tecnologia FWA e il 90% è dotato di connettività di backup. Circa 400 sedi hanno ricevuto nuovi sistemi di backup LTE o FWA. Questo aggiornamento capillare non è un dettaglio tecnico: significa che le strutture CGIL sul territorio possono ora erogare i propri servizi digitali con un livello di affidabilità

e continuità molto più elevato rispetto al passato, riducendo i disservizi che spesso ricadevano direttamente sugli iscritti e sugli utenti degli sportelli.

Parallelamente, è proseguita l'estensione della telefonia VoIP — la soluzione SinVoip basata su tecnologia Trunk-SIP.

Oltre ad aver completato la migrazione dell'intera CGIL Piemonte e Caaf CGIL Piemonte, con Wind3 come partner per la fonia, nel corso del 2024 è stata data attuazione agli esiti delle analisi condotte nel 2023 in collaborazione con la CGL Nord-Est, finalizzate all'ottimizzazione delle infrastrutture di comunicazione e alla razionalizzazione dei costi operativi. In particolare, sono state realizzate le attività di configurazione e installazione dei nuovi centralini telefonici, con il supporto tecnico-specialistico di Sintel.

Le installazioni hanno interessato le sedi di Vicenza, Venezia, Udine, Padova e Rovigo, oltre a un'implementazione a livello regionale. A seguito della messa in esercizio dei centralini, nel corso del 2024 sono state avviate le attività di portabilità delle numerazioni telefoniche sui nuovi sistemi.

Le numerazioni risultavano precedentemente gestite tramite soluzioni VoIP fornite da TIM, caratterizzate da costi più elevati in quanto comprensive anche del servizio di centralino. L'intervento ha consentito l'internalizzazione della gestione dei centralini, con conseguente miglioramento dell'efficienza operativa e una maggiore sostenibilità economica del servizio.

Parallelamente alle attività tecniche, è stata erogata formazione dedicata al personale delle strutture coinvolte, al fine di garantirne l'autonomia operativa nella gestione

Bilancio di Sostenibilità **2024**



dei sistemi, nel rispetto dell'indipendenza organizzativa delle singole realtà. Nel corso del 2024 Sintel ha inoltre fornito supporto continuo durante le fasi di avvio e migrazione delle numerazioni, alcune delle quali risultano già attivate entro l'anno.

Per il 2025 è previsto il completamento delle attività di portabilità delle numerazioni residue sui centralini installati, consolidando il percorso di internalizzazione dei servizi di telefonia avviato nel 2024 per il Nord-Est. È inoltre pianificata la conclusione delle attività di ottimizzazione e stabilizzazione delle soluzioni implementate, con la dismissione definitiva del centralino anche sulla sede di Venezia, nonché il proseguimento del supporto tecnico a garanzia della piena continuità operativa.

Inoltre, nel corso del 2025 è previsto l'avvio di un processo graduale di dismissione delle installazioni di centralini attualmente collocate presso le Camere del Lavoro della Lombardia, con contestuale ricollocazione delle soluzioni presso i data center di Sintel. La prima implementazione prevista nell'ambito di tale processo riguarda la sede di Rozzano. Attualmente coesistono centralini installati presso le sedi periferiche e centralini già ospitati in data center; l'obiettivo è riequilibrare progressivamente questa distribuzione, favorendo una maggiore centralizzazione dell'infrastruttura. L'iniziativa mira a migliorare l'affidabilità, la sicurezza e l'efficienza nella gestione dei sistemi di telefonia, riducendo nel contempo la complessità operativa presso le sedi locali e contribuendo a una maggiore sostenibilità tecnica ed economica nel medio-lungo periodo.

Un obiettivo strategico per il 2025 riguarda il consolidamento e il rafforzamento dell'infrastruttura di connettività basata sui due Trunk-SIP attualmente attivi in collaborazione con il partner WIND3. Tale intervento si rende necessario in

considerazione del progressivo incremento delle portabilità e del conseguente aumento delle numerazioni veicolate su tali canali. Dopo un periodo di esercizio di lungo termine, pari a circa quattordici anni, nel corso del 2025 è previsto l'avvio di un refresh tecnologico dell'infrastruttura, finalizzato al potenziamento e all'aggiornamento della soluzione WIND3. L'obiettivo è garantire maggiore affidabilità, scalabilità e continuità del servizio, a supporto dell'evoluzione delle esigenze operative e del percorso di efficientamento già avviato.

La soluzione fin qui descritta, già consolidata in Lombardia ed estesa al Nord-Est nel corso dell'anno, ha suscitato interesse concreto anche da parte di CGIL Lazio e CGIL Umbria, per le quali sono stati avviati i relativi progetti. L'architettura proposta — con 2.000 canali VoIP condivisi sulle sedi aderenti, abbattimento a zero dei costi di comunicazione inter-struttura e scalabilità garantita dall'infrastruttura MPLS — consente alle singole strutture territoriali di accedere a una soluzione di qualità enterprise a costi compatibili con le dimensioni di un'organizzazione no-profit, internalizzando al contempo la conoscenza tecnica sulla gestione del sistema.

Per quanto riguarda la rete MPLS, nel 2024 si è verificato un ulteriore percorso di consolidamento: l'avvio del progetto di unificazione della rete tra Puglia, Lombardia e Piemonte ha allargato il perimetro dell'infrastruttura condivisa, rafforzando la coerenza tecnologica tra regioni che tradizionalmente operavano su sistemi separati.

Anche i servizi di posta Zimbra hanno proseguito la loro migrazione: completata per CGIL e Caaf Piemonte, avviata per CGIL Lazio. In relazione ai servizi Zimbra, inoltre, nel corso del 2024 è stata avviata l'attività di analisi e preparazione per l'aggiornamento della piattaforma alla versione 10. Tale intervento è stato reso necessario a seguito

Bilancio di Sostenibilità **2024**

della comunicazione del produttore Zimbra relativa alla dismissione della versione 9, inizialmente prevista per il 31 dicembre 2024 e successivamente posticipata a gennaio 2025.

La comunicazione ufficiale da parte del fornitore è pervenuta nel corso del 2024; pertanto, l'aggiornamento non era inizialmente pianificato negli esercizi precedenti. A fronte di tale indicazione, nel 2024 sono state svolte le attività di valutazione tecnica, progettazione e pianificazione dell'intervento, con l'obiettivo di garantire la continuità del servizio e la conformità alle nuove versioni supportate dal produttore.

L'aggiornamento alla versione 10 di Zimbra verrà quindi di fatto realizzato nel corso del 2025, nel rispetto delle tempistiche indicate dal fornitore. L'intervento riguarderà tutti i clienti attualmente serviti dall'infrastruttura Zimbra, in particolare le strutture operative delle regioni Lombardia e Piemonte.

OBIETTIVI 2025

- Completamento delle attività sui centralini installati nel Nord-Est;
- Avvio del processo di centralizzazione dei centralini in data center;
- Consolidamento e refresh tecnologico dei Trunk-SIP attivi, in collaborazione con il partner WIND3, adeguando l'infrastruttura all'aumento delle numerazioni supportate;
- Ulteriore estensione del modello VoIP su scala nazionale;
- Completamento dell'aggiornamento della piattaforma di posta Zimbra alla versione 10;
- Rafforzamento dell'infrastruttura MPLS interregionale.

Partnership e asse di alleanza con altri sistemi

Nel corso del 2024 ha preso forma un’iniziativa che, pur essendo ancora in fase di avvio, presenta un potenziale evolutivo rilevante per la governance del sistema CGIL: la definizione di un protocollo di intenti tra Sintel e CGIL Emilia Romagna, con un appoggio anche di CGIL Nazionale.

L’obiettivo di fondo è superare progressivamente logiche frammentate o sovrapposizioni funzionali, avviando un percorso di convergenza su ambiti strategici comuni e di integrazione. In questa fase iniziale, la strategia delinea alcune direttrici operative — dal rafforzamento dei servizi infrastrutturali e di rete, alla valutazione di modelli condivisi di approvvigionamento e alla promozione di soluzioni tecnologiche orientate all’open source — che costituiscono una base di lavoro concreta ma ancora in evoluzione.

Più che nei singoli contenuti, il valore dell’iniziativa risiede nel cambio di paradigma che introduce: il passaggio da una collaborazione occasionale a un tentativo strutturato di governance condivisa. Si tratta, tuttavia, di un processo in costruzione, che richiederà nel tempo consolidamento, allineamento tra le parti e capacità di tradurre gli indirizzi strategici in modelli operativi stabili.

L’intenzione, nei prossimi anni, è quella di sviluppare progressivamente questo asse di collaborazione, verificandone l’efficacia sui primi ambiti di applicazione e ampliandone il perimetro laddove emerga valore concreto.





2.6 Soluzioni ICT e innovazione

103.1 - 2 - 3

Dal punto di vista dello sviluppo di nuove soluzioni, nel corso del 2024 le attività si sono focalizzate principalmente sui seguenti ambiti:

- Ideazione e progettazione di nuove funzionalità, attraverso lo sviluppo di feature evolutive per SINCGIL e l'introduzione di strumenti innovativi dedicati al mondo sindacale all'interno di DigitaCGIL;
- Adozione di nuovi paradigmi tecnologici, mediante la definizione e l'applicazione di soluzioni architettoniche moderne ai software in uso, al fine di garantirne maggiore solidità, scalabilità e durata nel tempo, tutelando al contempo gli investimenti effettuati. In questo contesto si colloca, in particolare, il modello adottato per la realizzazione di Visione;
- Sviluppo di soluzioni informatiche a supporto del sistema sindacale unitario, orientate sia alla promozione della formazione a distanza sia alla gestione dei processi elettorali RSU/RLS e delle votazioni sui CIA;
- Sperimentazione dell'intelligenza artificiale applicata alle tecnologie esistenti, con l'obiettivo di valutare nuove opportunità di supporto ai processi, miglioramento dell'efficienza operativa e potenziamento dei servizi offerti agli utenti del sistema sindacale;
- Prosecuzione delle attività di sviluppo ed evoluzione degli applicativi già in uso nel sistema sindacale (SINCGIL, DigitaCGIL e SINArGO) e della piattaforma Ingenium, a sostegno dell'attivazione di campagne di proattività finalizzate alla diffusione informativa e promozionale dei servizi e delle tutele messe a

disposizione dalle Strutture.

Di seguito viene proposto un dettaglio delle soluzioni innovative sviluppate da Sintel, sia rispetto a quanto effettuato nel 2024, sia in relazione agli obiettivi fissati per il 2025.

Avvio di progetti innovativi nell'ambito delle moderne tecnologie: l'IA al servizio della CGIL

Il 2024 ha rappresentato per Sintel un anno di concreta maturazione sul fronte dell'intelligenza artificiale. Non si è trattato di un avvicinamento teorico alla tecnologia, né di un inseguimento delle mode del momento, ma di un impegno deliberato a comprendere dove e come l'IA possa generare valore reale per l'organizzazione sindacale e per le persone che ne usufruiscono i servizi. Sintel ha impostato la propria agenda sull'IA partendo da un principio essenziale: l'innovazione è autentica solo quando si traduce in benefici tangibili e misurabili, non quando si limita a replicare il dibattito tecnologico in corso con soluzioni di facciata. Con questa bussola, il 2024 ha visto prendere corpo tre linee progettuali distinte, ciascuna con proprie caratteristiche e destinazioni d'uso, che nel loro insieme compongono un quadro coerente e ambizioso.

Il perimetro dell'IA in Sintel: tre direttrici di sperimentazione

La prima direttrice ha riguardato la progettazione **dell'Assistente DigitaCGIL**, uno strumento di supporto conversazionale integrato nell'ecosistema dell'App, pensato per rispondere alle richieste di assistenza degli iscritti in modo automatizzato

e contestuale. Il potenziale di questo strumento risiede nella capacità di alleggerire il carico degli operatori per le interazioni più standardizzate, liberando tempo e competenza per le situazioni che richiedono una vera consulenza umana. Il passo successivo, che costituisce un obiettivo per gli anni a seguire, è la possibilità di ragionare su un'estensione di questa tipologia di chatbot elevandolo a strumento che possa dare risposte in ambiti più estesi, su tematiche specifiche del sindacato e dell'assistenza fiscale e previdenziale all'utente finale.

La seconda direttrice ha riguardato **CGIL DocAI**, una soluzione di acquisizione documentale con riconoscimento automatico, che nel corso del 2024 ha avviato la propria fase operativa. In questo contesto sono state sviluppate e sperimentate soluzioni orientate al controllo dei documenti di identità, alla verifica delle firme necessarie ai fini della privacy e alla validazione dell'identità delle persone in fase di accesso a DigitaCGIL. Tali sperimentazioni mirano a rafforzare l'affidabilità dei processi, aumentare il livello di sicurezza e semplificare le attività di verifica a carico degli operatori. La capacità di acquisire ed elaborare autonomamente documenti di identità — con proiezioni di oltre 20.000 acquisizioni nel 2025 — rappresenta un salto di qualità significativo nella gestione dei flussi documentali presso le strutture CGIL, con impatti diretti sull'efficienza degli sportelli e sulla qualità dell'esperienza degli utenti. L'argomento relativo all'automazione sull'acquisizione documentale verrà approfondito nel paragrafo dedicato a SINCGIL.

La terza e più rilevante direttrice, anche sul piano della visione strategica, è il progetto **Social Welfare IA**, che merita un approfondimento specifico nel prossimo paragrafo, per la profondità dell'ambizione che esprime e per i risultati concreti già

raggiunti nel corso dell'anno.

Parallelamente, si è registrata un'evoluzione significativa nell'ambito dei chatbot e degli assistenti virtuali, con un passaggio dall'utilizzo sperimentale al supporto strutturato delle attività interne. In particolare, sono stati avviati percorsi di sviluppo di veri e propri sistemi RAG (Retrieval Augmented Generation) per l'analisi e l'interrogazione della documentazione interna della CGIL, finalizzati alla creazione di assistenti virtuali a supporto di operatori e funzionari. Oltre all'assistente dedicato alla documentazione generale, sono in fase di realizzazione ulteriori strumenti tematici, ad esempio sui contenuti relativi all'artigianato e alla salute e sicurezza.

Questo insieme di attività rappresenta un elemento strategico per il futuro della società e dell'Organizzazione nel suo complesso. Per tale motivo è stato avviato un investimento significativo, volto ad anticipare l'evoluzione tecnologica, comprendere fin da subito le reali potenzialità dell'intelligenza artificiale e valutarne concretamente l'applicabilità all'interno di un contesto organizzativo complesso e peculiare come quello della CGIL.

Il progetto Social Welfare IA: dall'automazione all'intelligenza

L'idea che sta all'origine del progetto Social Welfare IA nasce da una constatazione che chiunque lavori negli sportelli di patronato o di assistenza fiscale conosce bene: esiste un vasto universo di persone che hanno diritto a prestazioni sociali, previdenziali o fiscali e che non le ricevono. Non per mancanza di risorse, ma per un problema di informazione, di accessibilità e di capacità del sistema di riconoscere

proattivamente i propri potenziali beneficiari. L'Italia, con il suo sistema assistenziale articolato e normato in modo complesso, produce quotidianamente situazioni in cui il diritto esiste ma non viene esercitato, semplicemente perché nessuno ha mai detto alla persona che ce l'aveva.

Sintel ha individuato in questo gap un campo di applicazione naturale per l'intelligenza artificiale. L'idea di fondo è che il patrimonio informativo accumulato negli anni — le pratiche gestite dall'INCA, le dichiarazioni fiscali trattate dal CAAF, i dati degli iscritti, gli archivi storici — contenga già le correlazioni necessarie per imparare a riconoscere chi, tra coloro che non hanno ancora chiesto nulla, probabilmente ha diritto a qualcosa. Non si tratta di sostituire il giudizio esperto dell'operatore, ma di dotarlo di uno strumento che sappia orientare la sua attenzione prima che il bisogno si esprima, trasformando la logica reattiva degli sportelli in una logica proattiva di tutela.

Il progetto è stato costruito attorno a un approccio rigoroso alla qualità del dato, riconoscendo fin dall'inizio che un sistema di IA è tanto buono quanto sono buoni i dati da cui apprende. Per questa ragione, la sperimentazione è stata avviata in Lombardia, dove esiste l'Osservatorio CGIL — un datawarehouse che unifica le informazioni sui soggetti transitati attraverso il CAAF, l'INCA e gli archivi degli iscritti — che ha fornito la base informativa necessaria per avviare la fase di addestramento. I dati impiegati non sono stati tutti quelli disponibili, ma una selezione ponderata degli attributi rilevanti per determinare le condizioni di spettanza delle prestazioni, con una cura particolare verso la minimizzazione e la pertinenza, nel rispetto dei principi GDPR.

Bilancio di Sostenibilità **2024**



Il gruppo di lavoro che ha condotto la sperimentazione ha avuto una composizione volutamente interdisciplinare: i normativi dell'INCA Regionale Lombardia e del CAAF CGIL Lombardia hanno affiancato il team tecnico di Sintel e il partner tecnologico IBC srl, con la supervisione della CGIL Nazionale. Questa scelta non è stata accessoria: la collaborazione tra chi conosce le logiche normative che governano i diritti e chi sviluppa i modelli algoritmici è stata la condizione stessa della credibilità del progetto. L'IA può apprendere le correlazioni nei dati, ma è il normativo che valida se quell'apprendimento corrisponde a qualcosa che ha senso nel mondo reale.

La sperimentazione si è strutturata in fasi progressive. Il primo esperimento, condotto in modalità "black-box" su circa 260.000 pratiche INCA, ha testato la capacità del sistema di identificare autonomamente pattern che i tecnici già conoscevano, verificando se l'algoritmo — nella fattispecie un albero decisionale — fosse in grado di raggiungere le stesse conclusioni partendo dai dati grezzi senza essere guidato nelle scelte. Il risultato è stato sorprendente: il modello ha saputo non solo identificare i pattern attesi, ma ha autonomamente escluso i campi irrilevanti, trattandoli come rumore di fondo, concentrandosi sugli undici campi informativi effettivamente significativi. Confermata questa capacità di apprendimento, la sperimentazione è stata estesa ai casi d'uso considerati più rilevanti sul piano sociale: il riconoscimento di diritti a pensioni supplementari e supplementi di pensione, le domande di pensionamento anticipato, la gestione dei RED e RED Solleciti, le dichiarazioni 730.

I risultati quantitativi raggiunti al termine della sperimentazione 2024 sono stati di rilievo eccezionale. Il sistema ha mostrato livelli di precisione compresi tra il 97% e il 99% nelle diverse configurazioni di profondità dell'algoritmo, con tassi di recupero

altrettanto elevati. La verifica su un campione di venti beneficiari reali — persone effettivamente contattate sulla base delle indicazioni del sistema — ha confermato la correttezza dell’identificazione in oltre il 90% dei casi. Si tratta di dati che non solo validano la bontà dell’approccio tecnico, ma aprono una prospettiva concreta di utilizzo operativo: un sistema capace di setacciare l’intero patrimonio informativo della CGIL e segnalare proattivamente chi probabilmente ha diritto a una prestazione che non ha ancora richiesto, orientando i flussi verso gli sportelli con cognizione di causa invece di attendere che sia il cittadino a muoversi.

Un progetto che è anche un argomento etico

Sarebbe incompleto rendicontare il Social Welfare IA senza nominare la dimensione che lo attraversa in modo essenziale: quella della privacy e del consenso. Il sistema, nel momento in cui la sua funzione si sposta dall’apprendimento alla profilazione attiva dei potenziali beneficiari, richiede il consenso esplicito per l’elaborazione dei dati personali a fini di profilazione, come previsto dall’articolo 22 del GDPR. Questo non è un ostacolo burocratico ma una questione di correttezza verso le persone: il progetto non può né vuole operare in una zona grigia. L’obiettivo dichiarato è bilanciare l’efficacia dello strumento con la piena tutela dei diritti individuali, costruendo un sistema che sia allo stesso tempo tecnologicamente avanzato e eticamente solido. La capacità di invitare qualcuno a esercitare un proprio diritto è un atto di cura; farlo senza il consenso dell’interessato rischierebbe di trasformarsi in qualcosa di molto diverso.

Un’intelligenza artificiale al servizio della missione sindacale

Bilancio di Sostenibilità **2024**



Letti nel loro insieme, i tre progetti di IA avviati nel 2024 — l'Assistente DigitaCGIL, il DocAI e il Social Welfare IA — non sono tre iniziative parallele e indipendenti, ma tre espressioni di una stessa visione: quella di un'organizzazione che usa la tecnologia non come fine in sé, ma come amplificatore della propria missione. Automatizzare la risposta alle richieste più semplici significa poter dedicare più attenzione a quelle complesse. Riconoscere in automatico un documento significa ridurre le attese e aumentare la dignità dell'esperienza allo sportello. Identificare chi ha diritto a una prestazione e non lo sa ancora significa fare sindacato nel senso più profondo del termine: stare dalla parte di chi non sempre ha gli strumenti per stare dalla propria.

Il 2024 ha dimostrato che questa visione non è solo enunciabile in un documento strategico, ma è traducibile in codice, in dati, in risultati misurabili. Il percorso è ancora in corso, i margini di sviluppo sono ampi, e la complessità — tecnica, normativa, organizzativa — è reale. Ma la direzione è tracciata, e i risultati della sperimentazione danno ragioni concrete per proseguire.



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TE**lematiche per la **CGIL**



SINGIL: la piattaforma tecnologica multifunzionale per la CGIL

Negli ultimi anni il progetto SINGIL ha attraversato un percorso di evoluzione significativo, arricchendosi di interventi di miglioramento e di riorganizzazione, sempre nel rispetto dei principi di integrazione e cooperazione che la CGIL Nazionale ha indicato fin dalle fasi iniziali. Le attività di sviluppo hanno avuto una forte impronta innovativa, orientata a rispondere in modo concreto e flessibile alle molteplici esigenze del sindacato, salvaguardando al contempo il patrimonio informativo esistente, riconosciuto come un asset strategico fondamentale da preservare e valorizzare per rendere più efficienti gli investimenti complessivi.

Questa impostazione emerge con chiarezza analizzando progetti quali ConINCA Web, SINGECO, SINPrivacy e SINArGO, per i quali è stato adottato un approccio basato sull'integrazione tecnologica all'interno dell'ecosistema SINGIL. Tale scelta ha consentito di razionalizzare i processi, migliorare le prestazioni complessive dei sistemi e generare sinergie, favorendo economie di scala e una gestione più coerente delle informazioni.

Nel corso del 2024, l'attività di miglioramento degli aspetti di integrazione e scambio ha rappresentato un ambito di lavoro particolarmente rilevante nel panorama dello sviluppo di SINGIL.

Per quanto riguarda le interazioni con CGIL3D, le attività si sono concentrate sull'ampliamento e sul consolidamento delle modalità di condivisione delle informazioni con SINGIL, con l'obiettivo di favorire una gestione sempre più integrata delle utenze e dei dati, come se i due applicativi facessero parte di un unico ecosistema. Nel 2024 l'integrazione con CGIL3D è stata estesa

e stabilizzata sull'intero ambito delle iscrizioni, rendendo il flusso dei dati pienamente operativo e affidabile per tutte le attività di gestione quotidiana e per il monitoraggio nazionale dei numeri.

Questa integrazione consolidata è stata inoltre sfruttata per supportare nuove funzionalità emerse nel corso del 2024, in particolare quelle legate alla gestione delle consultazioni e dei referendum. L'attività sui referendum, avviata nel 2024 in fase preparatoria, si concretizzerà di fatto nel 2025.

Tali sviluppi sono stati realizzati in stretta collaborazione con CGIL3D, seguendo una logica di ripartizione funzionale tra i due applicativi, volta a evitare duplicazioni e sovrapposizioni. Questo approccio ha consentito agli operatori di continuare a lavorare all'interno dell'ambiente CGIL3D per le attività di competenza, realizzando al contempo un unico sistema centralizzato di monitoraggio e consolidamento dei dati.

Nel 2024 è stato avviato e completato un significativo ampliamento delle funzionalità rivolte all'utente finale, con particolare riferimento alla gestione delle firme elettroniche e dei pagamenti online, allineando le soluzioni adottate agli standard e alle pratiche in uso presso gli enti pubblici. Sono stati messi a punto strumenti che consentono l'utilizzo di tali funzionalità anche in modalità remota, rendendo possibile l'interazione con l'utenza non solo in presenza ma anche a distanza.

Nel corso del 2024 si è inoltre concentrata la parte prevalente delle attività di sviluppo relative ai rimborsi e alla gestione della documentazione, che hanno rappresentato due ambiti di intervento rilevanti nel percorso di evoluzione dei

sistemi.

Per quanto riguarda i rimborsi, le attività di analisi, progettazione e implementazione sono state sviluppate in larga parte nel 2024, portando a compimento la struttura funzionale della soluzione e predisponendo tutti gli elementi necessari per il successivo rilascio operativo.

Parallelamente, nel 2024 è stato svolto un lavoro sostanziale sulla documentazione del SINCGIL, volto a razionalizzare, organizzare e rendere maggiormente accessibili i contenuti informativi di supporto agli utenti. In questa fase è stato progettato e realizzato un portale dedicato alla documentazione, concepito come punto di riferimento unico per la consultazione delle informazioni tecniche e operative relative al sistema.

All'interno di questo percorso, il 2024 ha visto anche la sperimentazione di soluzioni innovative di supporto, attraverso la progettazione e l'addestramento di un chatbot di assistenza basato sui contenuti documentali raccolti. Questa attività ha rappresentato un primo passo verso l'introduzione di strumenti di supporto avanzato in grado di fornire risposte in linguaggio naturale agli utenti interni, siano essi sistemisti o operatori organizzativi.

Tale iniziativa, nell'ottica della già discussa sperimentazione IA sugli applicativi in uso presso la CGIL, ha segnato il primo utilizzo di un chatbot interno all'organizzazione con finalità di supporto all'attività quotidiana, ponendo le basi per future evoluzioni nell'ambito dell'assistenza agli utenti e dell'utilizzo sperimentale dell'intelligenza artificiale a servizio dei sistemi esistenti.

OBIETTIVI 2025

- Avvio in produzione delle funzionalità relative ai rimborsi e alla gestione documentale;
- Riscrittura dell'applicativo di timbratura e rilevazione presenze attualmente presente in SINCGIL, nell'ottica di un'ottimizzazione della funzionalità;
- Implementazione all'interno di SINCGIL della funzionalità di gestione fatturazione.

SINArGO: l'applicativo per il tesseramento e la contrattazione di secondo livello

Nel corso del 2024 Sintel ha sviluppato un insieme di attività progettuali e di manutenzione evolutiva su SINArGo finalizzate a rafforzare l'efficienza, l'integrazione e la sostenibilità dell'applicativo a supporto del Sistema CGIL.

Una prima linea di intervento ha riguardato l'avvio di un percorso di **automazione della chiusura del tesseramento**, ponendo le basi per una progressiva riduzione dei tempi e della complessità delle operazioni di conteggio, nel rispetto delle regole e delle verifiche previste a livello nazionale.

Parallelamente, è stato sviluppato e portato a rilascio il nuovo **applicativo unico della FLC CGIL Nazionale**, realizzato all'interno di SINCGIL. Il progetto ha previsto il superamento della precedente piattaforma web, ormai obsoleta, e la

Bilancio di Sostenibilità **2024**




migrazione verso una soluzione integrata in SINCGIL e SINArGo, capace di mantenere le funzionalità storiche e introdurre strumenti evoluti di ottimizzazione (simulazioni, gestione avanzata dei dati e strumenti di editing evoluti).

Nel 2024 è stato inoltre avviato un primo percorso di confronto con SPI CGIL Nazionale volto a valutare possibili evoluzioni nella gestione dei flussi di dati del tesseramento provenienti dall'INPS, in una logica di maggiore centralizzazione, sicurezza e tracciabilità delle informazioni.

Accanto ai progetti principali, per tutto il 2024 è proseguita l'attività continuativa di:

- manutenzione correttiva ed evolutiva degli applicativi;
- supporto operativo alle strutture;
- ottimizzazione delle prestazioni e delle procedure di esportazione dati, rese sempre più complesse dalla crescita progressiva dei volumi informativi gestiti.

Per quanto riguarda l'obiettivo di ottimizzare le funzionalità relative alle statistiche disponibili, è stato accantonato il progetto di utilizzare PowerBI per la creazione di cruscotti di monitoraggio, a favore, invece, di una ricerca di strumenti analoghi in termini di risultati ma più idonei alle necessità del sistema. L'idea per il 2025 è di ridimensionare l'utilizzo estensivo di strumenti di business intelligence esterni a favore di report strutturati prodotti direttamente all'interno di SINCGIL – quali, ad esempio, CSV o PDF – che possano garantire migliori prestazioni, tempi di



risposta più rapidi e una maggiore fruibilità per gli utenti finali.

Per il 2025, inoltre, sono stati delineati principalmente **due macro-obiettivi**, che si collocano in continuità operativa rispetto a quanto sviluppato nel 2024, nell'ottica del consolidamento delle direttrici progettuali definite.

Il primo obiettivo riguarda **l'entrata in esercizio e l'adozione operativa del nuovo applicativo FLC Nazionale**, a seguito del suo completamento e dell'ufficiale rilascio avvenuti nel 2024.

Il secondo obiettivo riguarda **l'approfondimento del progetto SPI CGIL Nazionale sulla gestione dei flussi INPS**.

L'ipotesi di lavoro prevede il superamento di modalità frammentate di distribuzione dei dati, introducendo una gestione centralizzata tramite SINArGO e valutando sin dall'inizio l'integrazione con il sistema GPS3D, in un'ottica di maggiore coerenza organizzativa, ottimizzazione tecnologica e di processo e riduzione dei rischi legati alla circolazione dei dati. In particolare, l'ipotesi progettuale prevede:

- la centralizzazione dell'assegnazione della titolarità delle iscrizioni
- il superamento dei flussi informativi frammentati (invio file su cloud, email o strumenti informali)
- la trasformazione di SINArGo in punto unico per azionamento, assegnazione e distribuzione dei dati ai territori.

OBIETTIVI 2025

- Sviluppo e approfondimento del progetto SPI CGIL Nazionale sui flussi INPS attraverso la progettazione di un nuovo modello di gestione dei dati di tesseramento;
- Razionalizzazione e ottimizzazione di statistiche e report di monitoraggio generati direttamente da SINCGIL;
- Messa in esercizio e utilizzo del nuovo applicativo FLC Nazionale, integrato e consolidato all'interno di SINArGo.

SINGeCo: espansione territoriale e nuovo ruolo di Sintel come Advisor

SINGeCo — il portale per la gestione dei flussi finanziari e dei versamenti aziendali — ha vissuto nel 2024 una fase di significativa espansione geografica che merita di essere letta non solo come un indicatore di crescita commerciale, ma come un cambiamento qualitativo nel modo in cui Sintel si posiziona verso i propri clienti. Il sistema, dopo il completamento della messa in produzione nelle regioni già utilizzatrici del vecchio portale GeCo e le prime estensioni avviate nel 2023 in Alto Adige e Friuli Venezia Giulia, ha raggiunto nel 2024 nuovi territori: CGIL Lazio, CGIL Trentino, con presentazione anche in CGIL Sardegna.

Questo allargamento non è stato semplicemente un'estensione del software a nuovi utenti. In diversi casi, Sintel ha assunto anche il ruolo di gestore operativo del programma, fornendo reportistica, indicatori di performance e supporto

diretto al recupero dei versamenti aziendali. Si tratta di un passaggio rilevante: da fornitore di un applicativo a partner nella gestione di un processo critico per le finanze dell'organizzazione sindacale. Questo spostamento di ruolo — verso ciò che nel 2024 è stato esplicitamente riconosciuto come la funzione di Advisor — riflette la profonda conoscenza che Sintel ha accumulato nel tempo dei processi organizzativi della CGIL e la capacità di mettere questa conoscenza al servizio di strutture che non sempre dispongono internamente delle competenze necessarie per ottimizzare la gestione dei flussi di versamento.

Inoltre, nel 2024 è stato possibile arricchire l'applicativo di ulteriori funzionalità, in particolare relative alla richiesta di conferma iscritti e all'invio automatico di sollecito, anche via pec, verso le aziende.

Obiettivo per il 2025 è, da un lato, ampliare ulteriormente la diffusione dell'applicativo oltre la zona del centro-nord, attualmente la principale utilizzatrice del sistema, raggiungendo soprattutto le regioni del Sud Italia; dall'altro, proseguire con l'implementazione di funzionalità specifiche per automatizzare il controllo dei versamenti e incrociare versamenti e iscrizioni reali, riducendo le possibilità di errore umano e lasciando all'operatore le attività di gestione delle situazioni più particolari e specifiche, che meritano realmente di un controllo approfondito.

OBIETTIVI 2025

- Estendere l'utilizzo di SINGeCo a nuove regioni del Sud Italia;
- Estendere l'utilizzo della funzionalità di richiesta conferma iscritti e invio automatico dei solleciti alle aziende;
- Ampliare la rosa di funzionalità, introducendo specifiche automazioni sul controllo dei versamenti e sull'incrocio dei dati di iscrizione.

Ingenium IVR: automazione intelligente al servizio della CGIL

Uno dei prodotti più significativi entrati in fase operativa nel 2024 è IVR Ingenium, il sistema di gestione telefonica evoluta sviluppato internamente da Sintel sull'infrastruttura SINCGIL. La sfida che ha generato questo progetto era concreta e quotidiana: le strutture territoriali CGIL ricevono ogni giorno centinaia di telefonate — mediamente tra le 300 e le 400 per una camera del lavoro di medie dimensioni — e anche nelle situazioni organizzative migliori riescono a gestirne poco più della metà, con il rischio di lasciare inevase proprio le richieste più urgenti o strategicamente rilevanti. I sistemi commerciali in grado di affrontare questo problema esistono, ma hanno costi proibitivi per un'organizzazione diffusa su tutto il territorio nazionale.

Ingenium è la risposta di Sintel a questa esigenza: un sistema di Interactive Voice Response costruito con le stesse tecnologie di SINCGIL, pienamente integrato con il database degli iscritti, capace di riconoscere chi chiama e proporre percorsi personalizzati in funzione del profilo dell'utente. La differenza rispetto

ai centralini tradizionali non è solo quantitativa. Un iscritto che chiama si sente riconosciuto, viene guidato verso il servizio giusto, può gestire autonomamente la propria prenotazione anche fuori dall'orario di apertura degli uffici. Una persona non iscritta viene orientata verso le informazioni e i servizi a cui può accedere. Le chiamate che non vengono gestite in tempo reale non si perdono, ma generano liste di richiamata arricchite di contesto — quale percorso ha seguito l'utente, quale servizio stava cercando, in quale territorio risiede — che consentono agli operatori di scegliere le priorità con cognizione di causa invece di richiamare alla cieca.

Il vantaggio competitivo di questa soluzione risiede in gran parte nella sua autonomia tecnologica: costruita su tecnologie open source e sviluppata internamente da Sintel, non comporta costi di licenza verso terzi e può evolversi in risposta diretta alle esigenze delle strutture.

Nel corso del 2024 è entrato nel vivo il percorso di sviluppo di Ingenium, attraverso una prima fase di sperimentazione operativa e validazione dei flussi. In particolare, è stato realizzato un primo flusso IVR inbound per una singola Camera del Lavoro, avviato inizialmente sull'INCA di Torino, con l'obiettivo di testare l'efficacia del modello, la struttura dei menu e i meccanismi di instradamento delle chiamate. Questo primo rilascio ha rappresentato la base su cui costruire le successive evoluzioni del sistema.

Parallelamente, nel primo trimestre 2024 Ingenium è entrato in produzione effettiva anche per il CAAF CGIL Lombardia, proseguendo nell'utilizzo per l'intero anno e generando circa 26.500 appuntamenti in modo automatico. Questa fase ha così

Bilancio di Sostenibilità **2024**



permesso di raccogliere dati concreti sull'utilizzo del sistema, individuare aree di miglioramento e consolidare l'architettura tecnica della soluzione.

Sempre nel 2024 si è inoltre sviluppata in modo completo la componente IVR outbound. Durante l'anno sono state realizzate tutte le attività di progettazione e implementazione del sistema, accompagnate da una fase di test in house, propedeutica all'avvio delle sperimentazioni in produzione. Questa attività ha consentito di predisporre un'infrastruttura stabile e riutilizzabile per campagne di contatto attivo verso l'utenza.

Per il 2025, l'obiettivo è avviare la progettazione e configurazione del centralino IVR su un numero maggiore e significativo di Camere del Lavoro, così da ampliarne la diffusione e l'utilizzo; si lavorerà, in particolare, per estendere la soluzione IVR inbound e per avviare la prima sperimentazione in produzione del sistema outbound, utilizzandolo inizialmente in contesti controllati ma ad alta rilevanza operativa.



Sintel

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

OBIETTIVI 2025

- Estendere la soluzione IVR inbound a un numero significativo di nuove Camere del Lavoro, includendo strutture di particolare rilievo territoriale;
- Avviare la progettazione e la configurazione del centralino IVR per nuove Camere del Lavoro, definendo anticipatamente le decisioni di adozione e portando i progetti in una fase avanzata di analisi, test e predisposizione tecnica, in vista di ulteriori successive attivazioni;
- Avviare la prima sperimentazione in produzione del sistema IVR outbound, a seguito della completa realizzazione tecnica effettuata nel 2024, utilizzandolo inizialmente in contesti controllati e ad alta rilevanza operativa.


DIGITA CGIL: la piattaforma digitale della CGIL al servizio delle persone

Per quanto riguarda DigitaCGIL, nel corso del 2024 è stato completato l'allineamento delle funzionalità tra la versione app e la versione web, superando le precedenti differenze dovute anche a vincoli nella capacità di sviluppo. A partire dal 2025, lo sviluppo delle nuove funzionalità avverrà quindi in modo sostanzialmente simultaneo su entrambi i canali, in coerenza con l'impostazione strategica definita.

Il 2024 è stato anche l'anno delle attività di miglioramento e ottimizzazione della funzionalità di richieste pratica e richieste iscrizione, per consentire una migliore gestione da remoto di queste attività. Questi aspetti, unitamente a nuovi sviluppi in programma per le firme elettroniche e i pagamenti online, saranno oggetto di ulteriori implementazioni nel 2025.

Sempre nel 2024 si è inoltre concluso e consolidato l'intero pacchetto di funzionalità dedicate al delegato. Questo ha riguardato sia la stabilizzazione dei sistemi di prenotazione, sia l'evoluzione delle richieste di pratica specificamente rivolte al delegato digitale. Nello stesso periodo sono state avviate le prime sperimentazioni operative, realizzate in collaborazione con INCA Nazionale e con la prima categoria nazionale coinvolta, la FLC.

Un dato che merita di essere citato con soddisfazione riguarda la qualità percepita di DigitaCGIL presso gli utenti finali. Al rilevamento del maggio 2024, l'App mantiene un rating di 4,7 su Apple Store con oltre 4.600 recensioni, confermando una tendenza di apprezzamento stabile che dura da anni e che posiziona DigitaCGIL come uno dei prodotti digitali più apprezzati nel panorama delle applicazioni del mondo sindacale



italiano ed europeo. Mantenere questo livello di soddisfazione in un contesto in cui le aspettative degli utenti digitali crescono continuamente e i concorrenti di mercato investono enormi risorse nello sviluppo di app consumer è un risultato che richiede un impegno quotidiano e che non può essere dato per scontato.

L'obiettivo nel medio termine sarà estendere ulteriormente lo spettro di possibili modalità di utilizzo "di ruolo" dell'applicazione, introducendo funzionalità specifiche dedicate alle figure RLS sul tema salute e sicurezza, nonché un'area dedicata alla gestione di rimborsi e note spese per i funzionari CGIL. Inoltre, visto il panorama multiculturale italiano e sindacale di lavoratori e lavoratrici, verrà sviluppata la possibilità di consultare l'app in modalità multilingua, ampliando via via la rosa di lingue supportate. Tutti questi aspetti, già in fase di studio e progettazione nel 2024, troveranno realizzazione e compimento nell'anno 2025.

OBIETTIVI 2025

- Sviluppare un'area dedicata alla salute e sicurezza sul lavoro, che raccolga le informazioni e le elaborazioni del sindacato su queste tematiche;
- Sviluppare funzionalità specifiche legate alla gestione delle note spese per i funzionari CGIL;
- Sviluppare nuove features relativamente alle richieste pratiche e iscrizioni, alle firme elettroniche e ai pagamenti online;
- Implementare la consultazione multilingua dell'app, relativamente a una prima rosa di lingue (tedesco, inglese, francese, spagnolo).


ConINCA web: il software previdenziale di INCA integrato in SINGIL

ConINCA è la piattaforma Sintel unificata per il calcolo pensionistico, utilizzata sia per la presentazione della domanda di pensione sia per la sua verifica. Oggi è completamente basata sul web ed è pienamente integrata nell'infrastruttura tecnologica SINGIL.

Attualmente, ConINCA rappresenta l'unico strumento in grado di elaborare e confrontare i diversi scenari possibili legati al percorso di pensionamento, individuando per ogni utente la soluzione più conveniente in termini di decorrenza o di maturazione del diritto. Il livello di sofisticazione del sistema di calcolo è tale da non trovare equivalenti né presso altri Patronati né, allo stato attuale, all'interno delle stesse soluzioni messe a disposizione dall'INPS.

Nel corso del 2024, il progetto ha visto il consolidamento del motore di calcolo pensionistico già in produzione, seguita dalla rielaborazione completa per favorire una riscrittura parziale del programma. Questa scelta ha mirato a renderlo più gestibile e scalabile per interventi futuri, focalizzandosi sull'analisi delle maturazioni contributive a partire dal 2012. Le complessità relative agli anni precedenti sono state escluse per semplificare la determinazione del diritto a pensione, consentendo una revisione esaustiva delle regole di calcolo esistenti e la loro conversione in algoritmi ottimizzati.

Si è optato per il mantenimento di una porzione del codice base, riscrivendo invece le sezioni critiche relative al calcolo della maturazione e del diritto pensionistico. La parte relativa al settore agricolo è stata esclusa da modifiche immediate, differendone



il trattamento a fasi successive; verso fine anno, sono iniziate discussioni preliminari su come affrontarla nel 2025. L'implementazione è partita con la creazione di un nuovo ambiente operativo, inclusa la generazione di tabelle di supporto e la riscrittura degli algoritmi esistenti per recuperare funzionalità essenziali senza necessità di ulteriori aggiornamenti.

Parallelamente, è stato integrato il calcolo delle pensioni nel pubblico impiego, utilizzando dati XML importati dall'INPS in sostituzione di quelli generati automaticamente da ConInca, risolvendo lacune pregresse legate alla disponibilità dei dati retributivi. Sono state riviste e implementate le maggiorazioni per il settore privato, con adattamenti ai calcoli in linea con la nuova legge di bilancio per tipologie pensionistiche come Opzione Donna e Quota 103. Ulteriori ottimizzazioni hanno riguardato le stampe, con avvisi operativi basati su scelte di calcolo, nuove aliquote e normative aggiornate, inclusi i coefficienti di trasformazione rivisti per il biennio 2025-2026.

Tra le innovazioni principali spicca l'implementazione del nuovo motore Excel, che consente la creazione di tool personalizzati e richiamabili con i dati elaborati da ConInca, inizialmente per riscatti e ricongiunzioni, ora in fase di test esteso. Non sono mancate migliorie generali all'usabilità, alla chiarezza delle informazioni visualizzate e alle stampe, migliorando la presentazione dei dati per le consulenze pensionistiche.

Queste attività hanno posto le basi per un sistema più robusto e conforme alle evoluzioni normative, come gli aggiornamenti biennali dei coefficienti di trasformazione che riducono leggermente le rendite contributive dal 2025, richiedendo calcoli precisi

Bilancio di Sostenibilità **2024**



per minimizzare impatti sugli utenti.

Per il 2025 l'obiettivo principale riguarda il completamento dello sviluppo del nuovo motore di calcolo pensionistico, con particolare attenzione al settore agricolo, inizialmente attraverso un'analisi dettagliata degli algoritmi esistenti per identificare porzioni recuperabili e aree da riscrivere parzialmente o totalmente. Questa fase terrà conto delle specificità contributive del settore, come i redditi convenzionali INPS divisi in fasce, la gestione delle giornate per le diverse tipologie di uscita con la gestione delle eccedenze e la verifica delle capienze verticali ed orizzontali. L'obiettivo principale resta il passaggio del nuovo calcolo, con regole aggiornate, in ambiente di test per un rilascio in produzione entro fine 2025 o inizio 2026.

Si prevede lo sviluppo di un ambiente dedicato alla gestione autonoma delle tabelle parametrizzate, consentendo al cliente interventi puntuali su dati basilari senza dipendenza dal team di sviluppo. Parallelamente, si configurerà un nuovo sistema integrato con Jira per la raccolta e tracciamento delle segnalazioni, migliorando la gestione attuale del progetto.

Infine, si opererà per il rafforzamento continuo del codice esistente attraverso ottimizzazioni mirate all'efficienza e alla manutenibilità. Come ogni anno, si affronterà l'adeguamento alla nuova legge di bilancio, integrando novità normative quali eventuali revisioni dei coefficienti di trasformazione o flessibilità per uscite anticipate (es. Quota 103, anticipate, opzione donna, ecc). Queste attività garantiranno conformità e robustezza, preparando il sistema a scenari futuri.



Sintel

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

OBIETTIVI 2025

- Completamento dello sviluppo del nuovo motore di calcolo pensionistico per il settore agricolo;
- Sviluppo di un ambiente dedicato per la gestione di tabelle parametrizzate;
- Ottimizzazione generale dell'applicativo per il miglioramento di efficienza e manutenibilità.

IL PROGETTO ICAAF 2.0: RIFLESSIONI SU SVILUPPI FUTURI

Pensare al 2.0, a ICAaf 2.0, non è solo un obiettivo di sviluppo applicativo, tecnologico e innovativo. La visione del 2.0 porta con sé anche elementi di carattere organizzativo e una prospettiva diversa nel modo di fare Caaf. Significa mettere a sistema attività e operazioni che oggi sono decentrate e che, in una visione unitaria, basata su un modello web e connessa a un unico punto, richiedono anche cambiamenti interni ai diversi Caaf. Del resto, su questo tema esiste già un indirizzo politico orientato alla razionalizzazione verso un Caaf Unico, e il progetto non può che facilitare questo processo. Si propone infatti come uno schema architeturale centrato su un gestionale unico, basato su modelli e processi comuni, quindi su una forte standardizzazione, ma allo stesso tempo capace di integrarsi in modo solido con gli altri gestionali del mondo confederale (SinArgo e GPS3D) e con quelli utilizzati dal patronato. L'approccio è quindi quello di un sistema, sicuramente multi-tenant per dirla tecnicamente, ma in un'organizzazione che oggi tende ancora poco a vedere spazio dove essere "a sistema". Ma il futuro indica con chiarezza una direzione di forte cambiamento e innovazione, comprendendo già con chiarezza alcuni impatti.

I Caaf saranno chiamati a trasformarsi e ci si interroga se la semplice compilazione delle pratiche resterà un'attività centrale, oppure se i sistemi messi a disposizione dagli enti, sempre più orientati a fornire dati già strutturati agli intermediari, cambieranno profondamente il modo di fare assistenza fiscale ai cittadini. Allo stesso modo, le evoluzioni dell'intelligenza artificiale sono già oggi evidenti. Basta osservare la capacità di questi strumenti di acquisire automaticamente i dati a partire da documenti comuni, come un documento di identità, con livelli di precisione che spesso superano l'errore umano. Questo non significa sostituire il lavoro delle persone, ma utilizzare l'innovazione per aumentare la qualità, migliorare la produttività e, di conseguenza, rafforzare anche il livello di tutela.

Il 2.0 rappresenta quindi una sfida di cambiamento.

Prima ancora di scrivere una riga di codice, pur all'interno di uno schema architeturale già ben definito, è necessario chiedersi se i Caaf siano realmente pronti ad affrontare questa trasformazione. In particolare, verso un approccio di sistema più avanzato, che prevede la centralizzazione di attività ad oggi svolte a livello regionale o interregionale, e che in prospettiva dovranno convergere verso un unico polo operativo di service nazionale. In questa direzione, la visione è chiara: un unico applicativo web, un'unica installazione, anche se distribuita su più poli geografici, un unico ambiente, un'unica modalità di erogazione, con aggiornamenti centralizzati e un unico service in grado di gestire tutte le operazioni automatizzabili. La domanda, a questo punto, diventa quindi se il sistema (in questo caso non software) sarà realmente pronto ad affrontare questo cambiamento.



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TE**lematiche per la **CGIL**

SVILUPPO




IRIDE: la piattaforma digitale CGIL Lombardia che porta la memoria in rete

IRIDE non nasce come un semplice archivio multimediale, né come una tradizionale piattaforma di distribuzione video. Rappresenta piuttosto un progetto strutturato che intende trasferire all'interno dell'ecosistema digitale un patrimonio storico, culturale e politico di grande valore, rendendolo fruibile, ordinato e soprattutto dinamico. Avviato nel 2020 come evoluzione del precedente sistema IPTV della CGIL Lombardia, IRIDE segna un cambiamento netto: il superamento di una tecnologia ormai obsoleta a favore di un'infrastruttura moderna, flessibile e pensata per crescere nel tempo.

Alla base del progetto vi è una **scelta tecnologica e organizzativa** precisa: l'adozione di soluzioni open source e un modello centralizzato di gestione dei contenuti. Oggi IRIDE si configura come un repository web unico, capace di accogliere centinaia di contributi video, sia di carattere storico sia di nuova produzione, organizzati in modo strutturato e facilmente consultabili da qualsiasi dispositivo grazie a un'interfaccia intuitiva e responsive.

Il valore strategico di IRIDE emerge in particolare dalla sua architettura. La piattaforma è progettata per **integrarsi con i sistemi di autenticazione esistenti**, come Active Directory, e consente una gestione differenziata dei contenuti, distinguendo tra materiali pubblici e riservati. Non si tratta dunque solo di uno strumento di fruizione, ma di un vero ambiente di governo dei contenuti, che unisce una regia centralizzata alla possibilità di contributi distribuiti da parte delle strutture territoriali.

Accanto alla dimensione tecnologica, IRIDE si caratterizza come un progetto a **forte valenza culturale**. Le aree tematiche che lo attraversano – dall'antifascismo alla



memoria storica, dal valore del lavoro alla storia della CGIL, fino alle riflessioni sul futuro – delineano un percorso narrativo chiaro e coerente. **L'obiettivo è restituire un'identità sindacale riconoscibile e accessibile, capace di parlare al presente senza disperdere il legame con le proprie radici.**

Un passaggio particolarmente significativo si è realizzato nel 2023, con la migrazione massiva dei contenuti provenienti dal precedente sistema IPTV. Si è trattato di un'operazione complessa, che ha consentito non solo di preservare i video, ma anche di mantenere informazioni fondamentali sul loro contesto: data di pubblicazione, visualizzazioni, classificazioni. Questo lavoro ha aperto una nuova fase, oggi centrale, dedicata alla manutenzione del patrimonio esistente, alla sua riorganizzazione e, soprattutto, alla produzione di nuovi contenuti.

La visione che guida IRIDE è volutamente ambiziosa. La piattaforma aspira a diventare uno strumento attivo, non un semplice deposito di materiali: un supporto per la comunicazione interna ed esterna, utile nelle sedi, negli eventi, nei percorsi formativi e nelle iniziative pubbliche. In prospettiva, IRIDE è pensato per dialogare con gli altri sistemi digitali della CGIL, contribuendo alla costruzione di un ecosistema informativo integrato e coerente.

La sfida più rilevante, oggi, è soprattutto di tipo organizzativo. Il pieno successo di IRIDE dipenderà dalla capacità delle strutture territoriali di farlo proprio, alimentarlo con continuità e inserirlo stabilmente nelle pratiche quotidiane. Un'infrastruttura evoluta, da sola, non è sufficiente: serve una comunità che la utilizzi e ne riconosca il valore.

In questo senso, IRIDE va oltre la dimensione del singolo progetto digitale. È un

banco di prova concreto su come un'organizzazione storica possa affrontare la transizione verso **modelli contemporanei di comunicazione e gestione della conoscenza**. Una transizione in cui la tecnologia è un fattore abilitante, ma in cui il vero elemento decisivo resta l'uso che se ne saprà fare.

POLIS: la piattaforma di voto per le elezioni di segreteria e delle rappresentanze sindacali aziendali

POLIS è la **piattaforma digitale** che Sintel mette a disposizione del Sindacato per **gestire le votazioni in modo semplice ed efficiente**, nella modalità anonima o palese, a seconda della tipologia di votazione. Introdotta nel 2020 per agevolare le elezioni delle cariche sindacali di CGIL Lombardia e delle sue strutture, dal 2021 è stata estesa anche alle votazioni per RSU, RLS e per l'approvazione dei Contratti Integrativi Aziendali (CIA).

Grazie alla modalità online, POLIS elimina la complessità e i costi legati all'organizzazione di elezioni in presenza, soprattutto in contesti con sedi e stabilimenti distribuiti sul territorio nazionale. Questo si traduce in un notevole risparmio di tempo e risorse economiche, evitando spostamenti, allestimenti e gestione logistica.

Inoltre, la piattaforma favorisce una partecipazione più ampia e inclusiva: ogni lavoratore può votare da qualsiasi luogo, in sede o in smart working, semplicemente accedendo tramite un link nel periodo stabilito. Un processo rapido, sicuro e accessibile che rende le votazioni più efficienti e sostenibili.

Ad oggi, numerose Strutture CGIL ricorrono all'uso di POLIS per lo svolgimento delle elezioni RSU/RLS presso le aziende, anche in presenza di una rappresentanza multisigla, riconoscendo gli oggettivi vantaggi di una piattaforma performante in termini di efficienza, risparmio economico e di tempo, maggiore coinvolgimento dei votanti.

L'estensione dei servizi agli organismi nazionali

Il 2024 ha segnato un ulteriore passo nell'estensione dei servizi Sintel agli organi statutari nazionali della CGIL. Il servizio Drive — lo spazio di archiviazione e condivisione documentale gestito su infrastruttura Sintel — ha esteso il proprio utilizzo al Collegio Statutario e al Collegio degli Ispettori Nazionali, portando la propria presenza oltre il perimetro delle strutture territoriali e raggiungendo organi di governance confederale. Questo allargamento, apparentemente tecnico, ha una valenza simbolica importante: significa che gli strumenti di Sintel sono ora considerati affidabili e adeguati anche per la gestione di documenti sensibili legati alla vita istituzionale dell'organizzazione al suo massimo livello.



103.1 - 2
3 - 414.1

2.7 Soddisfazione dei clienti

La soddisfazione dei clienti rappresenta per Sintel un **indicatore centrale della qualità dei servizi** erogati e dell'efficacia delle scelte tecnologiche e organizzative adottate. L'attenzione alle esigenze delle strutture servite si traduce in un approccio orientato all'ascolto, alla continuità operativa e al miglioramento costante delle soluzioni proposte. Il rapporto con i clienti si basa su un supporto tecnico qualificato, su una collaborazione continua e sulla capacità di adattare i servizi all'evoluzione dei bisogni organizzativi, contribuendo a costruire relazioni di fiducia durature e a rafforzare il valore generato nel tempo.

Sintel assicura un **canale diretto di assistenza** per la risoluzione delle problematiche tecniche e svolge attività di formazione e trasferimento di competenze al personale delle strutture servite, favorendo un utilizzo consapevole e autonomo delle soluzioni implementate. Inoltre, il confronto costante con i referenti territoriali consente di raccogliere feedback operativi e di adattare progressivamente i servizi alle esigenze specifiche delle diverse realtà organizzative.

Questo approccio orientato alla **collaborazione e al miglioramento continuo** contribuisce a rafforzare nel tempo il livello di soddisfazione dei clienti, consolidando relazioni basate su fiducia, affidabilità e valore condiviso.



2.8 Risorse Umane

103.1 - 2 - 3

Le risorse umane rappresentano un elemento strategico e imprescindibile per Sintel, in quanto portatrici di competenze, conoscenze ed esperienza fondamentali per la qualità dei servizi erogati. L'azienda riconosce il valore delle persone come fattore chiave di sviluppo e pone particolare attenzione al loro benessere, alla valorizzazione professionale e alla qualità dell'ambiente di lavoro. La soddisfazione del personale viene monitorata in modo continuativo attraverso colloqui individuali periodici, finalizzati a favorire il dialogo, l'ascolto e la condivisione di esigenze, aspettative e percorsi di crescita.

A integrazione di tali strumenti, nel corso del 2024 è stato somministrato un questionario di soddisfazione interna periodico, previsto nell'ambito del sistema di gestione SA8000, con l'obiettivo di rilevare in modo strutturato il clima aziendale e il livello di benessere dei dipendenti. I risultati emersi evidenziano un livello di soddisfazione ampiamente positivo, con valutazioni prevalentemente collocate nelle fasce "soddisfatto" e "molto soddisfatto" sui principali ambiti analizzati. Tra i temi oggetto di rilevazione figurano, in particolare, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela della salute e della sicurezza, le relazioni interne, la comunicazione, le opportunità di crescita e la percezione di equità e inclusione.

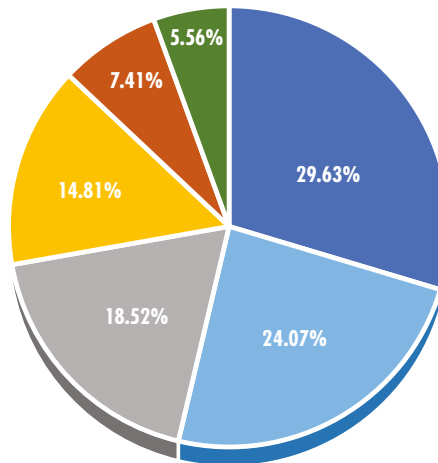
Nel complesso, il clima aziendale è percepito in modo molto positivo, confermando l'efficacia delle politiche adottate in materia di responsabilità sociale. I risultati del questionario costituiscono una base di riferimento per il consolidamento delle pratiche esistenti e per l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento continuo.

Al 31/12/2024 le persone che lavorano in Sintel sono in tutto 37 (18 dipendenti a

Bilancio di Sostenibilità 2024

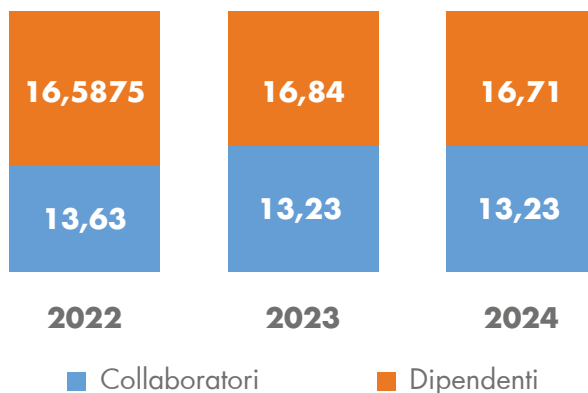
tempo indeterminato e 19 consulenti/collaboratori), suddivisi tra le seguenti aree di attività:

Risorse umane per aree di attività anno 2024



Considerando l'andamento dell'impiego di personale nell'ultimo triennio, di seguito viene fornito uno schema riepilogativo, basato sul 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):

Andamento R.U. impiegate per tipologia di rapporto confronto 2022-2024



2.8.1 Parità di trattamento e inclusività

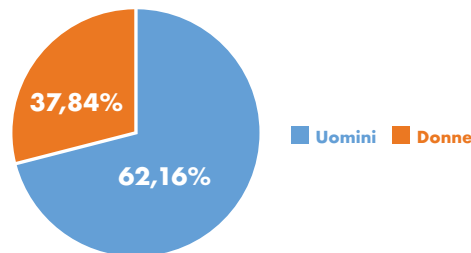
103.1 - 2
3 - 403 - 1

Il principio di parità di trattamento è un valore fondamentale per Sintel, strettamente connesso alla sua identità sociale e al contesto in cui opera. L'azienda si impegna a prevenire e combattere ogni forma di discriminazione tra i propri dipendenti, che essa derivi dal genere, dalla nazionalità, o da orientamenti politici o religiosi. Sintel respinge fermamente ogni pratica discriminatoria, riconoscendo che la diversità di esperienze, competenze e percorsi personali è un valore aggiunto per l'azienda, arricchendo le sue capacità tecniche, organizzative e relazionali.

In linea con questo impegno, la società assicura politiche retributive e contrattuali improntate ai principi di giustizia ed equità, garantendo uniformità a tutti i collaboratori.

Per quanto riguarda la parità di genere, si osserva una presenza significativa di donne nell'area amministrativo-contabile, mentre la loro rappresentanza nel settore informatico è più ridotta, a causa della forte polarizzazione di genere tipica di questi settori nel mercato del lavoro. Qui di seguito viene riportata la partizione per sesso, considerando la totalità del personale operativo Sintel (dipendenti e consulenti/collaboratori):

**Composizione per Genere
anno 2024**



In fase di selezione del personale, 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 riguarda il lavoro agile, diventato parte integrante sia del Contratto Integrativo Aziendale firmato nel 2021 che del DVR con specifico documento, anche nel 2024 è stato utilizzato regolarmente da tutte le aree operative, le quali attualmente dispongono di 1 giorno fisso a settimana di smart working di team, ai quali si aggiunge un basket di 30 giorni l'anno, da gestire individualmente, uno a settimana, il tutto gestito con elasticità e flessibilità nel rapporto con l'azienda e mantenendo costanti i livelli qualitativi di performance. Per quanto attiene l'armonizzazione dei tempi di vita e lavoro, Sintel ha adottato particolari modalità quali la non richiesta del certificato medico per il primo giorno di malattia, l'integrazione al 100% della retribuzione per il primo mese di congedo parentale e una maggiore flessibilità oraria per le fasce di entrata e uscita e per le richieste di ferie/permessi. Rispetto a quest'ultimo punto, in particolare, è stata resa disponibile per i dipendenti una modalità automatica per l'inoltro della richiesta, sia in funzione dello smart working, sia per rendere sempre più semplice l'accesso a tali diritti. Si tratta di strumenti utilizzati con sempre maggior frequenza da parte del personale e che testimoniano la costante volontà dell'azienda di andare incontro alle esigenze quotidiane di tutti i lavoratori. Infine, sempre in termini di welfare e agevolazioni per il personale, in aggiunta al premio di produttività annualmente stabilito, è stato erogato un ulteriore bonus economico a sostegno dei lavoratori. Infine, sempre in termini di welfare e agevolazioni per il personale, in aggiunta al premio di produttività annualmente stabilito, anche nel 2024 è stato erogato un ulteriore bonus economico a sostegno dei lavoratori.



103.1 - 2
3 - 404.2

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 si svolge la Riunione dei soggetti coinvolti nella gestione del Piano di Sorveglianza (RSPP, Medico competente, Azienda, RLS) nella quale si valutano le azioni di miglioramento da porre in atto finalizzate a una attenta politica di valutazione dei rischi.

Per quanto riguarda il tema della sicurezza sul lavoro, in particolare, è in programma per il prossimo biennio l'ampliamento del numero delle persone designate alle funzioni di primo soccorso e antincendio, al fine di garantire una copertura più ampia ed efficace. Tale ampliamento tiene conto delle mutate modalità organizzative, in particolare della diffusione dello smart working, assicurando la presenza di operatori adeguatamente formati anche nelle situazioni di ridotta presenza in sede. L'obiettivo sarà garantire in ogni contesto operativo la disponibilità di figure abilitate alla gestione delle emergenze, rafforzando complessivamente il livello di sicurezza aziendale.

Riguardo la sede aziendale, nel 2024 è stata effettuata una valutazione circa la possibilità di rendere più confortevoli le aree break, offrendo maggiore spazio alla pausa relax del personale Sintel. In particolare, è stato effettuato uno studio



Sintel

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

per la riorganizzazione di una zona dedicata dell'open space da destinare ad area relax, prevedendo la presenza di sedute confortevoli, tavolini da appoggio, soluzioni per l'ottimizzazione acustica e uno schermo a parete, così da rendere lo spazio polifunzionale riadattandolo, in caso di necessità, per riunioni o brevi call. L'organizzazione del nuovo spazio, progettata nel 2024 e presentata in occasione dell'evento aziendale di fine anno, verrà realizzata nel corso del 2025.

OBIETTIVI 2025

- Realizzazione della nuova area relax polifunzionale;
- Ampliamento nel prossimo biennio del numero di addetti primo soccorso e antincendio, al fine di garantire una migliore copertura in relazione allo smart working;
- Efficientamento della sede nella zona con maggior dispersione termica, al fine di migliorare la percezione di calore e raffreddamento degli spazi.



103.1 - 2
3 - 414.1

2.8.3 Formazione e aggiornamento

La formazione rappresenta oggi uno degli strumenti più efficaci per sostenere l'evoluzione delle persone e delle organizzazioni. In alcuni contesti aziendali può però emergere la convinzione, soprattutto al raggiungimento di determinati livelli di esperienza, che l'aggiornamento professionale non sia più necessario. Una simile visione rischia di ostacolare la capacità di innovare, apprendere e rispondere in modo adeguato ai cambiamenti organizzativi, tecnologici e sociali. Al contrario, la formazione continua costituisce un investimento strategico, in grado di rafforzare le competenze individuali e collettive e di sostenere nel tempo la qualità e l'efficacia dei servizi erogati.

In Sintel, la formazione è riconosciuta come un fattore abilitante per lo sviluppo professionale e come parte integrante della cultura aziendale. Il personale è coinvolto attivamente nei percorsi di aggiornamento e crescita, che sono percepiti come opportunità di valorizzazione delle competenze e di ampliamento delle conoscenze. L'azienda mantiene un'attenzione costante all'individuazione dei fabbisogni formativi e alla progettazione di iniziative coerenti con le esigenze operative e con gli obiettivi strategici dell'organizzazione.

Le attività formative di Sintel si articolano lungo quattro principali ambiti di intervento. Il primo riguarda la sfera tecnico-professionale, con l'obiettivo di rafforzare le competenze specialistiche e colmare eventuali scostamenti rispetto ai requisiti richiesti dai ruoli. Il secondo ambito è quello comunicativo e relazionale, volto a fornire strumenti utili alla comprensione del contesto organizzativo e alla condivisione dei valori aziendali. Un terzo filone riguarda la dimensione organizzativa, orientata

allo sviluppo di modalità di lavoro collaborative e alla valorizzazione del lavoro di squadra, superando una logica strettamente per processi. Il quarto ambito si fonda sull'apprendimento dall'esperienza, attraverso la valorizzazione del training on the job e delle competenze che si sviluppano quotidianamente nei contesti operativi.

Nel corso del 2024 le attività formative di Sintel si sono concentrate in modo mirato sul rafforzamento delle competenze dei team leader, riconoscendo il ruolo strategico che tali figure rivestono nella gestione dei gruppi di lavoro e nel raggiungimento degli obiettivi organizzativi. In un contesto operativo caratterizzato da una crescente complessità dei progetti e da modalità di lavoro sempre più collaborative, l'azienda ha ritenuto prioritario investire nello sviluppo delle capacità di coordinamento, comunicazione e leadership.

I percorsi formativi attivati hanno avuto l'obiettivo di migliorare la gestione delle dinamiche di gruppo, il coinvolgimento delle persone, la distribuzione efficace delle responsabilità e la gestione dei processi decisionali. Particolare attenzione è stata dedicata al rafforzamento delle competenze relazionali e organizzative dei team leader, al fine di favorire ambienti di lavoro collaborativi, orientati al confronto costruttivo e alla valorizzazione delle competenze individuali. Tale approccio contribuisce a migliorare l'efficienza operativa, il benessere delle persone e la qualità complessiva dei risultati.

Anche nel 2024 Sintel ha promosso un'iniziativa di team building in occasione della chiusura dell'anno, confermando l'importanza attribuita ai momenti di condivisione e rafforzamento delle relazioni interne. L'attività si è svolta presso un agriturismo situato nella zona della Brianza e ha coinvolto l'intero team in un'esperienza esperienziale

Bilancio di Sostenibilità **2024**



e partecipativa. I partecipanti, guidati da una figura esperta, hanno preso parte a un laboratorio dedicato alla produzione del formaggio, sperimentando in prima persona un'attività manuale che ha favorito la collaborazione, lo spirito di gruppo e il confronto informale al di fuori dei consueti contesti lavorativi. A seguire, la giornata si è conclusa con una cena conviviale, svolta in un'atmosfera calda e tipicamente natalizia, che ha ulteriormente rafforzato il senso di appartenenza e la coesione tra colleghi.

L'iniziativa ha rappresentato un'importante occasione di incontro e condivisione, contribuendo positivamente al clima aziendale e confermandosi come un momento significativo di valorizzazione delle relazioni umane all'interno dell'organizzazione.



2.9 I fornitori

103.1 - 2
3 - 414.1

Sintel attribuisce particolare importanza allo sviluppo di rapporti strutturati, chiari e durevoli con i propri fornitori, considerandoli partner strategici per la qualità e l'affidabilità dei servizi e delle soluzioni erogate. Tali relazioni si fondano non solo su aspetti contrattuali, ma anche su un'interazione professionale improntata alla collaborazione, alla correttezza e al rispetto reciproco.

In quanto società di servizi integralmente parte del sistema CGIL, Sintel pone una particolare attenzione al rispetto della normativa vigente e alla tutela dei diritti sindacali dei lavoratori e dei collaboratori. Questi principi assumono un peso determinante nei processi di selezione e gestione dei fornitori, risultando elemento qualificante e imprescindibile nella valutazione complessiva delle controparti. La coerenza con i valori e la missione dell'organizzazione costituisce, pertanto, un criterio guida nelle scelte di approvvigionamento.

La politica di selezione dei fornitori si basa su due ambiti di valutazione principali.

Il primo riguarda l'analisi del rapporto costi/benefici: nel corso del 2023 sono proseguite le attività di confronto e verifica dell'economicità delle offerte, orientate all'individuazione di soluzioni in grado di garantire condizioni competitive a parità di qualità e servizio. Tale approccio è stato applicato sia per forniture dedicate direttamente a Sintel sia per acquisti a beneficio dell'intero sistema CGIL. In questo contesto è stata inoltre avviata una revisione dei processi di selezione dei fornitori di piccole e medie dimensioni, affiancata a un riesame di alcuni aspetti legati all'intermediazione commerciale.

Bilancio di Sostenibilità **2024**

Il secondo ambito di valutazione riguarda gli aspetti etici e valoriali. I fornitori sono sottoposti a un processo di valutazione periodica coerente con gli standard ISO 9001, ISO 27001 e SA8000, che tiene conto di indicatori quali la qualità dei servizi, il rispetto dei tempi di consegna, la reattività, l'affidabilità, le politiche di prezzo, la gestione delle non conformità e dei reclami, nonché le pratiche di gestione del personale. Un requisito essenziale è la presenza di un Codice Etico coerente con i valori aziendali e il rispetto dei principi del lavoro etico e sostenibile. In assenza di un Codice Etico proprio, la Direzione richiede l'adesione a quello di Sintel, formalizzata tramite specifica clausola contrattuale; la mancata sottoscrizione o il mancato rispetto di tali principi comporta l'esclusione del fornitore, per incompatibilità con i criteri di sostenibilità adottati dall'azienda.

L'obiettivo perseguito annualmente è garantire un monitoraggio continuo ed efficace del sistema di selezione e valutazione dei fornitori, in coerenza con i requisiti previsti dallo standard SA8000, a cui Sintel è certificata. Questo approccio testimonia l'impegno dell'azienda non solo verso l'efficienza operativa, ma anche nei confronti della responsabilità sociale, della trasparenza e della piena adesione ai propri valori fondanti. Sintel pone grande enfasi sulla costruzione di relazioni solide e trasparenti con i propri fornitori, non solo dal punto di vista contrattuale, ma anche nelle interazioni professionali e umane. Un buon rapporto con questi attori strategici è fondamentale per la realizzazione dei servizi e dei prodotti offerti.

Nel corso del 2024, l'attività di contrattazione e negoziazione del contratto di rete fissa ha consentito di raggiungere risultati concreti e significativi per le organizzazioni sindacali che si avvalgono dei servizi di Sintel. Grazie a un'attenta analisi delle condizioni economiche e a un confronto strutturato con i fornitori, è stato possibile

definire accordi più efficienti dal punto di vista dei costi, garantendo un risparmio complessivo di rilievo, stimato nell'ordine di alcune centinaia di migliaia di euro.

Tale risultato conferma l'efficacia del modello di contrattazione adottato, che valorizza il potere di aggregazione della domanda e consente di ottenere condizioni economiche più favorevoli senza compromettere la qualità dei servizi. L'intervento ha generato benefici diretti per le strutture sindacali aderenti, contribuendo a una gestione più sostenibile delle risorse economiche e rafforzando il ruolo di Sintel come interlocutore qualificato nella definizione di soluzioni infrastrutturali efficienti e condivise.

Nel corso del 2025 Sintel si pone l'obiettivo di completare e mettere a regime il rinnovo e l'ampliamento degli accordi quadro relativi ai servizi di comunicazione digitale, con particolare riferimento alle soluzioni di messaggistica (SMS), posta elettronica e servizi affini. Tali accordi saranno finalizzati a garantire alle strutture condizioni economiche e operative più favorevoli, nonché maggiore uniformità e sostenibilità nella gestione delle licenze e dei servizi collegati.

L'iniziativa prevede, inoltre, la definizione di nuovi accordi che supportino le strutture nell'approvvigionamento delle licenze software e dei servizi di comunicazione, rafforzando il modello di centralizzazione e razionalizzazione già avviato. Particolare attenzione sarà rivolta allo sviluppo di collaborazioni interregionali, attraverso accordi condivisi con altre strutture CGIL, anche al di fuori del perimetro tradizionale di intervento di Sintel.

In questo contesto si inserisce, ad esempio, la collaborazione avviata con CGIL Emilia-Romagna per la gestione congiunta dei servizi di posta elettronica, che

Bilancio di Sostenibilità **2024**



rappresenta un modello replicabile di cooperazione e ottimizzazione delle risorse. L'obiettivo complessivo è favorire sinergie, efficienze economiche e una gestione più sostenibile e coordinata dei servizi digitali a supporto dell'organizzazione sindacale.

OBIETTIVI 2025

- Prosecuzione dell'annuale attività di revisione dei processi di scelta dei fornitori di piccole-medie dimensioni e di intermediazione commerciale;
- Prosecuzione del progetto di rinnovo e messa a regime degli accordi quadro sui servizi di comunicazione digitale (posta elettronica, SMS e servizi affini), estendendo anche nuovi accordi per la fornitura di licenze.

2.10 Ambiente

Quello della sostenibilità ambientale è un tema che Sintel porta con sé da anni, ma che nel 2024 ha acquisito una concretezza nuova, fatta di scelte tangibili sulla sede, di partnership con fornitori certificati e di una riflessione sempre più matura sul contributo che la digitalizzazione del sindacato porta — spesso in modo invisibile ma tutt’altro che trascurabile — alla riduzione dell’impatto ambientale delle strutture che ne utilizzano i servizi. L’obiettivo di verificare con gli stakeholder l’interesse verso un progetto strutturato di monitoraggio e rendicontazione degli indici ambientali — già dichiarato nei Bilanci di Sostenibilità precedenti e rimasto a lungo in fase di avvio — ha trovato nel 2024 condizioni più mature per essere affrontato con maggiore sistematicità, anche grazie alla convergenza di elementi concreti che rendono questa rendicontazione non solo auspicabile, ma fondata su evidenze reali.

Esiste però una dimensione dell’impatto ambientale di Sintel che è meno visibile, ma forse ancora più rilevante in termini di ordine di grandezza: quella che deriva dal contributo che la digitalizzazione delle strutture sindacali porta alla riduzione dei consumi di carta, dei flussi fisici di documentazione e degli spostamenti delle persone. Si tratta di un effetto indiretto, che non compare nelle bollette di Sintel ma che è reale e misurabile nelle strutture che utilizzano i suoi prodotti. Ogni pratica gestita attraverso DigitaCGIL invece che allo sportello fisico, ogni documento inviato digitalmente al posto di una stampa consegnata a mano, ogni dichiarazione 730 acquisita tramite l’App invece che raccolta in formato

cartaceo, ogni certificato scaricato dal portale invece che stampato e spedito per posta è una piccola sottrazione di carta, di toner, di trasporto, di spazio fisico di archiviazione. Singolarmente, questi risparmi sembrano trascurabili; aggregati su centinaia di migliaia di pratiche annue e su decine di strutture distribuite su tutto il territorio nazionale, diventano un contributo significativo alla riduzione dell'impronta ecologica dell'organizzazione sindacale nel suo complesso.

Analogamente, IVR Ingenium, riducendo la necessità di interazioni fisiche per la gestione degli appuntamenti, contribuisce a fluidificare i flussi di accesso ai servizi in modo che riduce sprechi di tempo, di percorrenze inutili e di risorse organizzative. Questi sono gli aspetti che Sintel intende valorizzare in modo crescente nella propria rendicontazione ambientale e sostenibile: non solo i consumi diretti della propria sede e dei propri data center, ma l'impatto sistemico che le proprie soluzioni producono sull'intera filiera delle strutture sindacali.

Infine, per quanto riguarda uno degli obiettivi dichiarati per il 2024 — costruire un sistema strutturato di monitoraggio e rendicontazione degli indicatori ambientali, da condividere con gli stakeholder — si può dire che esso richieda un lavoro metodologico che è, di fatto, ancora in corso. Il 2024 ha posto le condizioni per avviarlo con maggiore concretezza: la relazione con Noovle, di cui si parlerà nel prossimo paragrafo, fornisce dati certificati sull'infrastruttura; l'intervento sulla sede offre un primo caso di risparmio energetico quantificabile; la crescita dei servizi digitali nelle strutture clienti produce effetti ambientali



Sintel

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

che è possibile stimare, anche se non ancora rendicontare con la precisione di un dato diretto. Il passo successivo è definire gli indicatori da monitorare — consumo energetico della sede, emissioni associate all’infrastruttura cloud, volume di documenti gestiti digitalmente in sostituzione della carta, pratiche erogate a distanza — e costruire un format di rendicontazione che possa essere condiviso con i soci e con le strutture clienti, non come obbligo di compliance, ma come strumento di trasparenza e di valorizzazione di un impegno che è già in atto, e che merita di essere reso visibile.

OBIETTIVI 2025

- Promuovere un modello operativo orientato al digitale, basato su pratiche sempre più dematerializzate, in grado di ridurre sia l’impatto ambientale sia i costi complessivi di gestione delle strutture Sindacali.



103.1 - 2
3 - 414.1

2.11 Energia

Negli ultimi anni Sintel ha attribuito particolare rilevanza a una gestione attenta e responsabile delle risorse energetiche, affiancata da un impegno costante nella ricerca di soluzioni finalizzate alla riduzione dei consumi. Tale impegno si è sviluppato lungo due direttrici principali: da un lato, l'adozione di politiche orientate al contenimento e all'ottimizzazione dei costi di produzione, con effetti positivi sulla performance economica aziendale; dall'altro, un approccio ispirato a principi etici e coerente con una visione di sviluppo sostenibile. La definizione e l'attuazione di queste politiche hanno richiesto una valutazione sistematica e approfondita del rapporto costi/benefici delle diverse soluzioni disponibili, al fine di coniugare efficienza economica, responsabilità ambientale e valore nel lungo periodo.

Sul versante dell'infrastruttura tecnologica, il 2024 ha consolidato la collaborazione con **Noovle**, il brand di TIM Enterprise che fornisce a Sintel i data center in cui risiedono i propri sistemi e quelli delle strutture clienti. La scelta di Noovle non è dettata da sole ragioni di affidabilità e prestazione tecnica: i data center di riferimento sono certificati ISO 14001, lo standard internazionale per i sistemi di gestione ambientale, che attesta non solo il rispetto di requisiti normativi in materia ecologica, ma la presenza di un sistema strutturato di monitoraggio, obiettivi di miglioramento e verifica continua delle prestazioni ambientali. Questo significa che ogni gigabyte elaborato, ogni servizio erogato, ogni istanza di SINCGIL che risponde a una richiesta da una camera del lavoro del territorio, lo fa all'interno di un'infrastruttura fisica la cui impronta ecologica è oggetto di presidio certificato e verificato da terzi.

Il valore di questa scelta va letto anche nella prospettiva dei bandi e dei finanziamenti pubblici. Il contesto normativo europeo e nazionale in materia di sostenibilità si va rapidamente evolvendo verso una sempre maggiore richiesta di evidenze ambientali verificabili, non solo per le grandi imprese ma per tutto l'ecosistema di soggetti che partecipano a progetti co-finanziati. Avere come partner infrastrutturale un soggetto certificato ISO 14001 non è solo una garanzia di qualità interna: è un elemento che rafforza la posizione di Sintel nei confronti dei bandi che richiedono requisiti di sostenibilità, come già dimostrato nella partecipazione al bando SI4.0 di Unioncamere per il progetto Social Welfare IA, dove l'impiego di sistemi informatici a basso impatto ecologico è stato esplicitamente valorizzato come elemento distintivo della proposta progettuale. Costruire un rapporto solido con fornitori certificati non è quindi solo un atto di responsabilità ambientale, ma una scelta strategica che aumenta la competitività di Sintel nella partecipazione a iniziative finanziate e rafforza la sua credibilità come soggetto che integra la sostenibilità nella propria operatività quotidiana.

OBIETTIVI 2025

- Mantenere un'attenzione costante e dotarsi di criteri strutturati di misurazione del rischio ambientale, con particolare focus sulle interrelazioni con i cambiamenti geopolitici e sui conseguenti impatti nel settore energetico e, a cascata, nell'ambito IT

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	2024			2023			2022		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Indeterminato full time	8	6	14	9	5	14	10	4	14
Indeterminato part time	2	2	4	1	2	3	1	3	4
Tempo determinato	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Totale dipendenti	10	8	18	10	8	18	11	7	18
Collaboratori	13	6	19	13	6	19	13	6	19
Totale complessivo	23	14	37	23	14	37	24	13	37



401.1
405.1

Tab. 2 Totale Dipendenti per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

Inquadramento	2024			2023			2022		
	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	8	8	16	8	8	16	9	7	16
Totale	10	8	18	10	8	18	11	7	18

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

Area di attività	2024			2023			2022		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Staff Direzione	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Sviluppo SW	12	0	12	12	0	12	12	0	12
Sistemi e Integrazione	5	1	6	5	1	6	5	1	6
Key account e Service desk	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Servizi di contabilità	2	6	8	2	6	8	2	6	8
Elaborazione paghe	1	5	6	1	5	6	2	4	6
Totale	23	14	37	23	14	37	24	13	37

Tab. 4 Turnover Dipendenti al 31 dicembre

Sesso	2024			2023			2022		
	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo
Uomini	0	0	0	0	1	-1	0	1	-1
Donne	0	0	0	1	0	1	2	2	0
Totale dipendenti	0	0	0	1	1	0	2	3	-1

Bilancio di Sostenibilità **2024**

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

Evento	2024	2023	2022
Infortuni	0	0	0
Infortuni in itinere	0	0	1
Malattie professionali	0	0	0
Totale	0	0	1

GRI
404.1

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

Risorsa	2024	2023	2022
Uomini	6	4,4	11,2
Donne	9	2,7	36,2
Media	7,5	3,55	23,7

GRI
404.1

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

Tipologia	2024			2023			2022		
	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT
Aula	46	20	66	41	255	296	0	88	88
Training on the job	0	4	4	0	0	0	108	0	108
Totale	46	24	70	41	255	296	108	88	196



Sintel

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



302.1

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

Tipologia	2024	2023	2022
Consumi totali (kWh)	29643	29391	30816
% fonti rinnovabili	46,66%	47,92%	53,00%

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 2024

Performance economica		
201.1	Valore economico diretto generato e distribuito	
201.2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute ai cambiamenti climatici	Par. 2.3
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 2024

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	

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

Progetto e coordinamento editoriale

Sintel Srl

Revisione dicembre 2025



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

Sede Legale

via Palmanova 22
20132 Milano

Sede Operativa

via Palmanova 28
20132 Milano



02 261611



02 91666333



info@sintel.net



www.sintel.net