



2023

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** • Elena **Inselvini** • 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	38
2. Gli impatti socio-ambientali: attività, progetti e obiettivi	40

Bilancio di Sostenibilità **2023**

2.1 Il “Sistema CGIL”: Organi amministrativi, Soci e Clienti	40
2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement	41
2.3 Performance economica	46
2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	49
2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo	55
2.6 Soluzioni ICT e innovazione	61
2.7 Soddisfazione dei clienti	89
2.8 Risorse Umane	90
2.8.1 Parità e diversità di trattamento	92
2.8.2 Salute e sicurezza sul lavoro	94
2.8.3 Formazione e aggiornamento	95
2.9 I fornitori	97
2.10 Ambiente	100
2.11 Energia e infrastruttura	102
Tabelle analitiche	104
Indice dei riferimenti richiesti dal GRI standard	108

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità è un momento significativo per Sintel, dedicato alla rendicontazione socio-ambientale. Ad oggi questo documento assume per la Società la duplice funzione di strumento efficace verso l'esterno, per comunicare agli Stakeholder i progressi realizzati nell'ultimo anno e presentare in modo chiaro i risultati conseguiti, e di strumento interno per la rendicontazione e il monitoraggio, diventando una guida per valutare le attività operative e pianificare eventuali azioni correttive.

Il documento è stato redatto da Sintel secondo lo Standard GRI – Global Reporting Initiative¹ ed è stato elaborato in base ai risultati emersi da un'analisi continua delle tematiche socio-ambientali significative per Sintel, riassunte nella Matrice di Materialità che troverete nei paragrafi successivi.

I dati presentati si riferiscono all'anno 2023 e alle attività svolte presso la sede di Via Palmanova 28. I dati rappresentati vengono proposti, dove possibile, come confronto dell'ultimo triennio, così da offrire una visione più ampia e organica degli accadimenti.

Per facilitare la consultazione e rendere la lettura più scorrevole, abbiamo strutturato il documento in due sezioni principali:

- Una prima parte, dedicata all'identità societaria, che verrà aggiornata nelle edizioni future con le novità e i progressi;

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

Bilancio di Sostenibilità **2023**



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

Nel corso della lettura, un simbolo grafico specifico segnalerà il collegamento tra il tema affrontato e il riferimento allo Standard GRI. Questi riferimenti saranno successivamente riuniti in una tabella finale per semplificarne la consultazione.



Lettera del Presidente

Come ogni anno redigere il Bilancio di Sostenibilità pone tutti gli attori, sia coloro che ne costruiscono i contenuti che coloro che lo leggeranno, in una condizione di trarre delle conclusioni, fare una sintesi di quanto fatto e porsi degli obiettivi per i prossimi anni. Compito non sempre facile, ma ormai ritenuto necessario per tutte quelle imprese e soggetti che ritengono che sia necessaria una “azione pubblica” nel loro agire.

Su questo obiettivo Sintel si è data, nel corso degli anni, l’ambizione di migliorare ed innovare le proprie prassi, sia interne - verso i e le dipendenti - che esterne - i clienti, che nel nostro caso sono anche gli azionisti e i protagonisti della missione dell’azienda.

Proprio su questi presupposti nasce la “matrice di materialità”, che troverete nel dettaglio descritta più avanti, che si pone l’obiettivo di rappresentare il grado di importanza attribuito ai soggetti coinvolti e che, nella sua revisione costante, mutua i cambiamenti necessari. In particolare la compilazione nell’anno in corso di un questionario interno rivolto al benessere di tutti i collaboratori ha posto le basi di questo processo evolutivo e di come il lavoro e la sua qualità siano fattori determinanti nel successo di un’impresa. Valore fortemente sostenuto e condiviso dai nostri azionisti.

Osservare la matrice di materialità contenuta in questo Bilancio rende evidente il lavoro fatto e il grado di soddisfazione raggiunto, ma pone sfide e obiettivi di miglioramento per gli anni futuri.

Questo processo di continua verifica (già iniziato nel 2024) anche verso i portatori

Bilancio di Sostenibilità 2023

d'interessi esterni e la conclusione di questo lavoro produrrà una nuova matrice di materialità, rendendo così Sintel sempre più rispondente ai valori di riferimento ma anche alla qualità della sua azione.

In particolare, ci sono temi che mantengono la loro fondamentale importanza da tempo e che, però, hanno la necessità, anche in ragione dell'evoluzione dei sistemi ma anche delle problematiche ad esso legate, di continuo e costante aggiornamento: uno per tutti è quello della privacy e protezione dei dati, vero patrimonio della società e degli azionisti. Pur in presenza di un alto grado di soddisfazione degli stakeholders su questo versante, è necessario un continuo e costante miglioramento, che presuppone investimenti economici e competenza umana e professionale nella gestione.

Protezione dei dati e accessibilità degli stessi, rispettando tutti i principi di privacy, può significare rendere sempre più fruibile al sistema CGIL la possibilità di dare risposte adeguate ai bisogni di coloro che si rivolgono al sistema CGIL, sia che si tratti di domanda individuale che collettiva, sia che riguardi il sistema servizi che l'azione sindacale delle categorie.

È una sfida continua ma anche entusiasmante, perché permette, per ogni azione che viene compiuta, di rafforzare e migliorare la qualità del sistema CGIL e di rendere l'organizzazione, di cui ognuno e ognuna di noi si sente parte, sempre più all'altezza delle sfide e del compito a cui si è chiamati.

Elena Lattuada

I temi rilevanti e la matrice di materialità 2023²

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 2023, anno di riferimento del presente documento, questo processo è ancora in corso, proseguendo nel biennio 2024-2025 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 **2023**

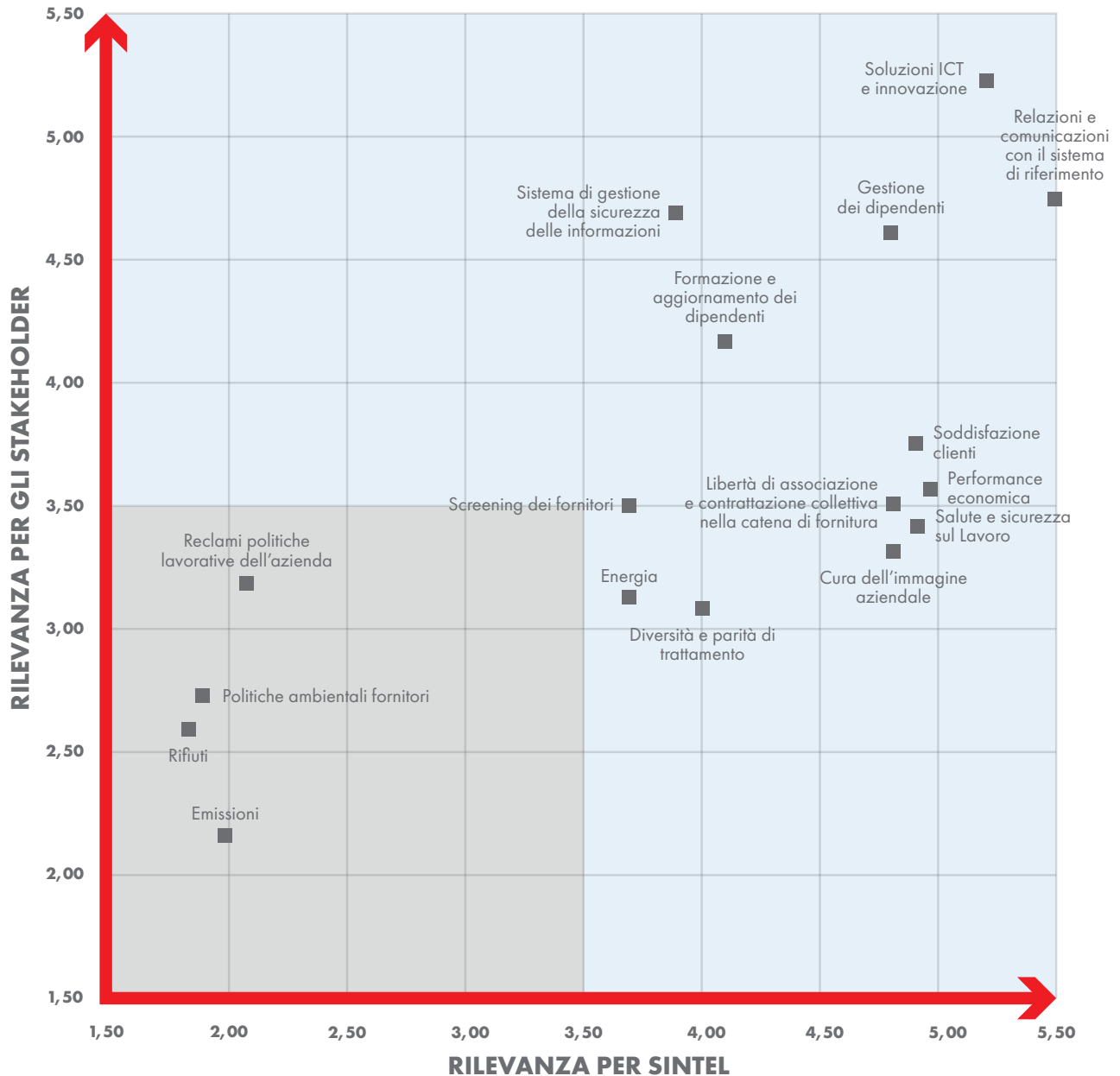


Il coinvolgimento delle parti rappresenta una fase fondamentale per una società, poiché costituisce il momento in cui ci si confronta con la percezione che i lavoratori hanno della realtà in cui operano e con i risultati di tale operato presso tutti i portatori di interesse. Questo confronto viene misurato in termini di valore restituito agli individui e ai lavoratori nello specifico, non solo in 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 2024

- Proseguire nel biennio 2024-2025 nell'attività di coinvolgimento degli stakeholders per la definizione della nuova matrice di materialità Sintel.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2023



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 ed esclusivamente per il mercato interno (captive) sindacale. In tal senso, sebbene non sia formalmente una “Società di scopo”, Sintel agisce effettivamente come tale, mirando a ottimizzare i benefici tecnologici ed economici per i soggetti coinvolti nel suo ambito di operatività.

Fondata inizialmente per garantire risposte rapide ed efficaci nella gestione delle informazioni in ambito reti e telecomunicazioni, nel tempo Sintel ha ampliato le proprie competenze e si è specializzata non solo nella fornitura di soluzioni non solo hardware e software, ma anche nella gestione e ottimizzazione dei processi e nell’offerta di servizi consulenziali specifici per le diverse esigenze organizzative della CGIL, diventando oggi una “comunità professionale” con elevati standard di competenza e ben integrata nel suo contesto di riferimento.

Proprio questo particolare contesto, caratterizzato da un’ampia sovrapposizione tra soci, amministratori e clienti, rappresenta un elemento distintivo dell’operato della società. Sintel adotta un modello gestionale che mira a rafforzare continuamente questa relazione, puntando a garantire una costante integrazione tra l’analisi delle necessità e la definizione di soluzioni personalizzate, condivise e partecipate.

L’azione di Sintel è quotidianamente indirizzata all’interesse dei propri soci e clienti, senza scopi commerciali ma mirando a creare opportunità di investimento

a beneficio del sistema di riferimento.

Le sue attività comprendono:

- Analisi e proposta delle **migliori soluzioni disponibili** sul mercato per conciliare gli obiettivi e le necessità organizzative, con il costante obiettivo del **beneficio economico per il sistema**;
- Il coordinamento e la gestione di **progetti ad alto contenuto tecnico-professionale**, finalizzati a offrire soluzioni ottimali in termini di efficienza economica e funzionalità, trasformando gli obiettivi e le idee in risultati concreti.

Le capacità di adattamento, sviluppate in anni di collaborazione con un Sindacato dinamico e con necessità variegate, hanno permesso a Sintel di ampliare e diversificare le proprie competenze, evolvendosi in una vera e propria società multiservizi all'interno del sistema CGIL, rappresentando ad oggi un polo specialistico e di innovazione di riferimento a carattere 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 412 server (58 fisici e 354 virtuali) su infrastruttura hardware di proprietà della Società; le apparecchiature sono collocate presso strutture ITC (doppio polo di Data Center TIER 3) a distanza geografica di sicurezza secondo le regole di disaster recovery. In questo modo Sintel assolve agli obiettivi indicati dai Soci di compendiare necessità di sicurezza fisica e logica con la

decisione di mantenere i dati su apparecchiature di proprietà.

A seguito dello sviluppo di alcuni progetti di livello nazionale e all'ampliamento della compagine societaria oltre i confini geografici iniziali 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 630 punti rete, rappresentando la più ampia struttura di connessione dati del contesto nazionale. Molteplici sono i servizi di datacenter erogati attraverso la Rete:
 - navigazione Internet con banda larga dedicata gestita in relazione alle priorità dei servizi;
 - posta elettronica, ad oggi totalmente su tecnologia Zimbra a seguito del completamento di un progressivo processo di migrazione dal sistema MS Exchange;
 - gestione del dominio regionale e degli utenti in MS Active Directory;
 - Cyber Security su rete, server e client;
 - gestione applicativi in connessione web e client/server;
 - servizi di hosting, storage e clouding, con risorse sia fisiche che virtuali;

- telefonia VOIP.
 - **Sviluppo Software**, attività fortemente ampliata nel tempo, 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 2023

- **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 sistemistiche**, servizio in grado di agire secondo due prospettive: l'individuazione e la risoluzione del problema. Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata un'attività post-vendita; dall'altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di riferimento che utilizza i servizi offerti, informando la linea operativa di pre-vendita e acquisendo maggiore conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di ricerca e sviluppo.
- **Commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi grazie alle economie di scala. L'attività si configura come avulsa da logiche di mera rivendita e vicina, invece, a obiettivi di comunione e condivisione, in linea con lo spirito collaborativo con cui Sintel si pone verso il proprio ambito di riferimento. Inoltre, la centralizzazione degli acquisti ha consentito di sviluppare una valida capacità di ricerca di nuove soluzioni per l'erogazione di servizi e prodotti commerciali all'avanguardia, tanto da diventare un riferimento anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza tecnico-contabile, assistenza, supporto e formazione destinati agli uffici amministrativi delle Strutture CGIL. Inoltre, da ormai oltre dieci anni Sintel gestisce l'elaborazione

dei cedolini paga e della relativa documentazione fiscale per la quasi totalità delle Strutture CGIL lombarde, contando ogni anno in media l'elaborazione di circa 25 mila cedolini. Non da ultimo, la Società offre consulenza specifica agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti, estendendo l'iniziativa su territorio extra-lombardo per le Strutture CGIL che manifestino l'intenzione di sperimentarsi sul progetto.

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

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

Bilancio di Sostenibilità 2023

	2023	2022	2021
Totale dipendenti	18	19	21
Totale lavoratori (dipendenti, consulenti, collaboratori)	37	35	34
Totale entrate €	5.144.766,00	5.173.940,00	5.176.475,00
Link Rete Privata (sedi collegate)	630	630	630
Strutture/ Società clienti dei servizi di Hosting	38	38	39
Utenti ICAAF (software fiscale di cui Sintel è co-produttore)	2.300	2.300	2.300
Utenti software fiscale di terze parti	283	284	285
Utenti SINGGIL (Sistema Informativo Nazionale prodotto da Sintel)	14.983	13.126	11.052
Picco accessi giornalieri a SINGGIL	3.562	3.460	3.121
Sale accoglienza che utilizzano SINGGIL	75	75	74
Utenti DigitaCGIL	294.312	215.365	144.848
Utenti che hanno richiesto informazioni attraverso la Chat online di DigitaCGIL	6.624	6.774	6.521
Picco accessi giornalieri a ConINCA	1.072	846	399
Clienti con uscita centrale VOIP	33	32	30
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	3.923	3.890	3.720
Cedolini paga elaborati	27.526	27.241	25.237
Persone coinvolte nella formazione	2.574	3.831	1.982
Numero di videoconferenze erogate con Next	4.844	4.956	5.359
Persone coinvolte (univocamente) in conferenze/incontri remoti tramite la piattaforma Next	14.019	11.864	8.685



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:

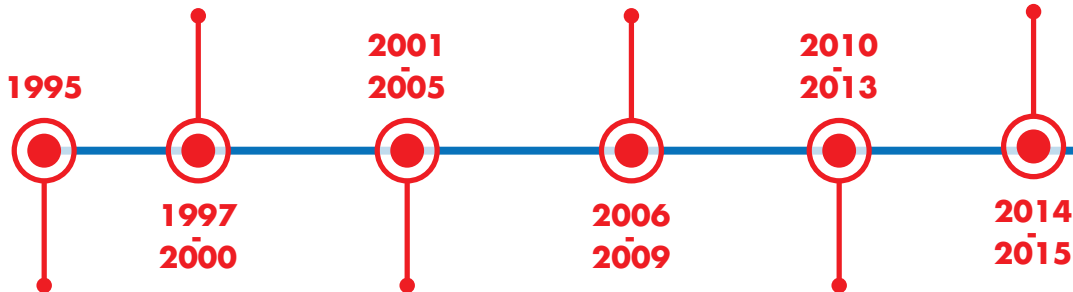
Bilancio di Sostenibilità 2023



- 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



- Costituzione
- Rete Privata Virtuale

- Sviluppo progetti di integrazione e accentramento
- SW consulenza patronato

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



- 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

2016
2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

- 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

- Progettazione e implementazione di un nuovo sistema di posta elettronica basato su sistemi open-source

- Inizio sperimentazione di sistemi alternativi al terminal server Microsoft

- Avvio di nuove politiche commerciali e di partnership con il gruppo Innovazione e Sviluppo

- Consolidamento delle relazioni con il gruppo Innovazione e Sviluppo attraverso l'avvio di nuove politiche commerciali e di partnership

- Nuovi tools DigitaCGIL

- Estensione progetto Coliber, con votazioni online per elezione RSU/RLS

- Consolidamento collaborazioni con Fondazione Di Vittorio per progetti nazionali

- Go-live di SINArGO sul territorio nazionale

- Avvio di Ingenium IVR
- SinGECO in Piemonte Lombardia e Veneto

- Voip CGIL e CAAF Piemonte

- APP Digita per il Delegato

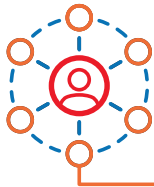
- Progetto Sp@ce c-190
- Certificazione SA8000

- Primi progetti sperimentali IA



1.4 Valori e principi

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



IL CODICE ETICO DI SINTEL

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

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

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

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

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

1.5 Visione, missione e strategia di Sintel

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

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

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

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



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



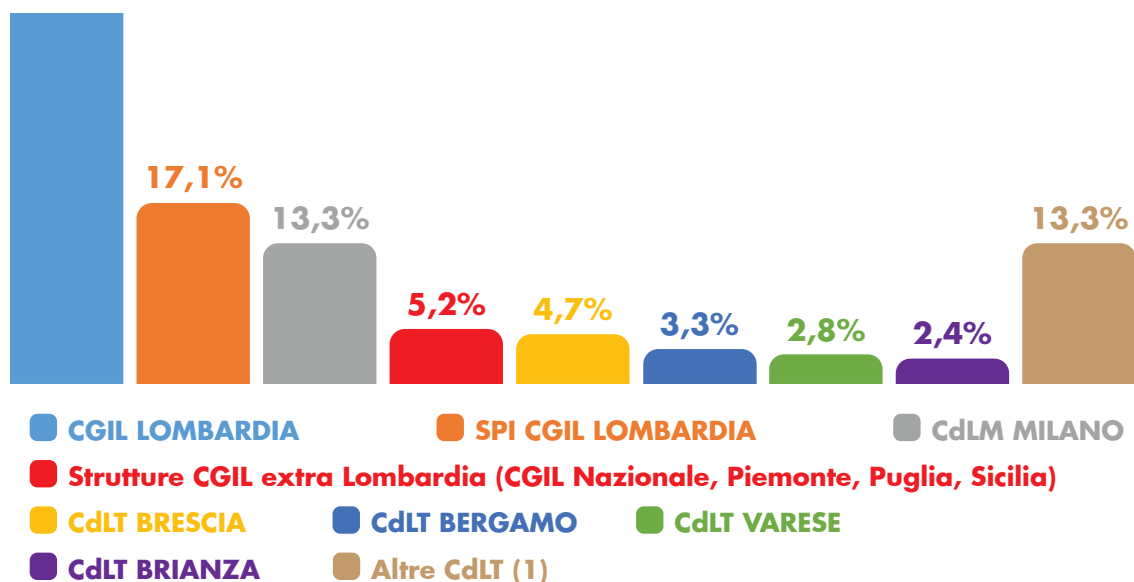


1.6 Governance

102.7

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 **2023**

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

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

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

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

Composizione del Consiglio di Amministrazione

NOME	CARICA
Elena Lattuada	Presidente
Mauro Paris	Vice Presidente
Riccardo di Capua	Amministratore Delegato
Gianluca Scuccimarra	Amministratore Delegato
Angelo Andreoli CGIL Brescia	Consigliere
Marco Brigatti CGIL Lecco	Consigliere
Massimiliano Bosio CGIL Cremona	Consigliere
Luigi Giove CGIL Nazionale	Consigliere
Federico Pedretti CGIL Valcamonica	Consigliere
Francesco Aufferi CGIL Milano	Consigliere
Marco Toscano CGIL Bergamo	Consigliere



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.

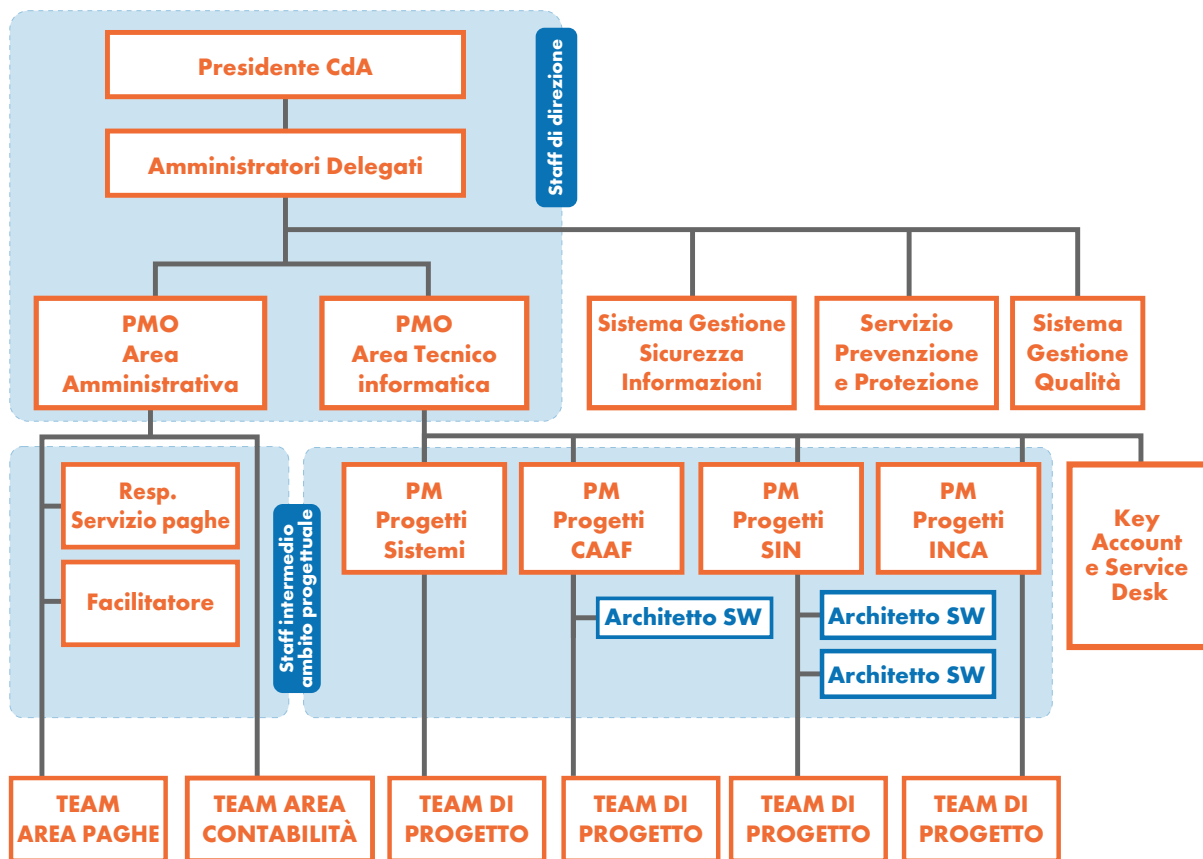
Dal punto di vista della gestione operativa quotidiana, viene data rilevanza strategica

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.



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

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

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

1.8 Certificazioni

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

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

Tra i traguardi più significativi raggiunti nel 2023 in questo ambito, si annovera la conferma della certificazione ISO 9001 sul processo di sviluppo di ICaaf, che non veniva sottoposto a un audit da parte di ente di certificazione esterno da circa quattro anni. Questo risultato, pur con alcune osservazioni che ci si ripropone di migliorare, ha permesso all'area di qualificarsi nuovamente come conforme agli standard di qualità, confermando l'impegno di Sintel verso l'eccellenza nei suoi processi.

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

La sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati costituisce per Sintel un tema centrale, in quanto legato strettamente all'attività "core" dell'Azienda e importante

nei confronti dei clienti, in termini di affidabilità e garanzie fornite. La realtà di Sintel presenta infatti vari fattori di complessità, dovuti alla quantità ed eterogeneità dei servizi, alla mole di dati da trattare e archiviare, nonché alla presenza di molti punti di accesso alla rete informatica distribuiti su un territorio vasto.

Grazie al lavoro svolto quotidianamente a tutela dei dati della CGIL, annualmente Sintel ottiene la **Certificazione ISO 27001**, riconosciuta come standard internazionale specifico in questo ambito.

Anche nel 2023 Sintel ha superato con successo e profitto l'annuale visita ispettiva da parte dell'Ente Certificatore APAVE per il mantenimento e l'implementazione della certificazione ISO 27001, confermando l'idoneità e la qualità del Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione implementato.

Nel 2024, in riferimento alla certificazione ISO27001, particolare impegno richiederà l'adeguamento alla nuova norma 2022 rispetto alla precedente versione 2017. Questo aggiornamento rappresenta un passo importante, non solo per mantenere la conformità alle nuove disposizioni, ma anche per prepararsi alle future sfide che saranno introdotte dalla direttiva NIS2. Essere già in linea con gli aspetti della norma più recente posiziona Sintel come un'azienda proattiva e pronta ad affrontare le nuove esigenze in materia di sicurezza informatica e protezione delle informazioni.

Tra gli obiettivi strategici di Sintel vi è inoltre la volontà di ottenere la **certificazione come partner ufficiale Libraesva**, un traguardo che ci consentirebbe di rafforzare il nostro posizionamento nel settore della sicurezza informatica e della gestione delle email aziendali. Questo processo prevede l'internalizzazione delle competenze necessarie e la certificazione professionale di almeno due tecnici, con l'obiettivo di

Bilancio di Sostenibilità 2023



garantire un livello di expertise elevato e allineato agli standard richiesti dal partner.

Nonostante l'impegno condiviso e l'importanza strategica di questo obiettivo, il 2023 ha visto difficoltà nel completare il percorso di certificazione. La complessità delle attività e le priorità operative già in corso hanno reso necessario posticipare il completamento del processo al 2024. Tuttavia, l'esperienza maturata nel corso dell'anno ha permesso di gettare le basi per affrontare questo progetto con maggiore solidità e preparazione, garantendo che nel prossimo anno Sintel possa raggiungere con successo questo importante traguardo.

Un passo significativo è stato però il conseguimento, o meglio il rinnovo, della **certificazione WatchGuard** da parte di una nuova figura tecnica. Questo risultato rappresenta un punto di forza importante, dato che la sicurezza informatica si conferma come una priorità cruciale per gli anni futuri. Sintel ha già in programma ulteriori percorsi di qualificazione tecnica certificata, con l'obiettivo di ampliare e aggiornare costantemente le competenze interne, mantenendo un livello di eccellenza che possa rispondere alle sfide sempre più complesse nel campo della sicurezza.

Inoltre, nel 2023 Sintel ha completato il percorso di assessment interno e, a seguito di verifica da parte dell'ente certificatore esterno APAVE, **ha ottenuto la certificazione SA8000** relativa ai temi dell'etica e del lavoro sostenibile.

Il conseguimento della certificazione SA8000 segna per Sintel un traguardo significativo, evidenziando l'impegno verso una governance aziendale basata su sostenibilità, responsabilità sociale e benessere lavorativo. Questo riconoscimento

non è solo una formalità, ma una conferma dell'attenzione rivolta ai diritti, alla salute e al benessere dei lavoratori, che restano al centro di ogni iniziativa aziendale.

La 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 RSU e RSA, 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.

La certificazione ha messo in luce il lavoro svolto finora: dall'attenzione costante a salute e sicurezza, alla gestione trasparente dei turni e degli straordinari, da politiche di selezione eque alla promozione del lavoro agile e di programmi formativi in linea con le sfide contemporanee. La gestione dei reclami e la selezione responsabile dei fornitori completano un quadro che mira alla coerenza con i valori dell'azienda.

Il percorso SA8000, però, non si esaurisce con l'ottenimento della certificazione. La sostenibilità 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, segnalando criticità, proponendo miglioramenti e condividendo i successi, contribuendo così a costruire un ambiente lavorativo positivo e collaborativo.

In questo contesto, affrontare temi come il tecnostress e il benessere psicosociale diventa essenziale. Un ambiente di lavoro sano non si limita a garantire sicurezza fisica, ma deve essere uno spazio dove le persone si sentano ascoltate, supportate e valorizzate.

La certificazione SA8000 è, quindi, un punto di partenza per consolidare quanto realizzato e per aprire nuove prospettive di crescita. Ad aprile, con il completamento del percorso, Sintel entrerà a far parte del ristretto gruppo di aziende che hanno scelto di abbracciare questo modello di eccellenza. Questo traguardo rappresenta non solo un motivo di orgoglio, ma anche uno stimolo a continuare a migliorare, mantenendo al centro della nostra visione i valori di sostenibilità, inclusione e coinvolgimento.

La certificazione SA8000, oltre a rappresentare un impegno verso i principi di responsabilità sociale e benessere lavorativo, costituisce una base importante anche per il raggiungimento del Rating di Legalità, uno strumento normativo sempre più rilevante per le aziende. Nel corso del 2023, Sintel ha conseguito un punteggio di 2 su 3 nel Rating di Legalità, un risultato significativo che testimonia la solidità dei nostri processi e il rispetto delle normative vigenti. Tuttavia, siamo già impegnati in azioni di miglioramento per progredire ulteriormente in questo ambito e rafforzare il nostro posizionamento.

Le politiche di certificazione, come la SA8000, sono strumenti strategici di controllo e gestione che consentono non solo di mantenere elevati standard qualitativi, ma anche di garantire trasparenza e conformità alle normative. In questa direzione,



l'attività di sorveglianza è continua e comprende anche gli audit esterni a cui Sintel è regolarmente sottoposta dall'ente certificatore APAVE per le certificazioni ISO 9001 e ISO 27001. Questi audit rappresentano un momento cruciale per valutare il rispetto delle normative, identificare eventuali margini di miglioramento e consolidare i processi interni.

Questi traguardi non sono solo riconoscimenti formali, ma strumenti che rafforzano la governance aziendale e migliorano l'organizzazione interna. Attraverso un monitoraggio costante, un coinvolgimento attivo di tutti i livelli aziendali e una visione orientata al miglioramento continuo, Sintel si pone come esempio di un'impresa capace di affrontare il futuro con consapevolezza e responsabilità.

OBIETTIVI 2024

- Proseguire nell'attività di monitoraggio delle conformità e di miglioramento continuo per il mantenimento delle certificazioni ISO 9001, ISO 27001 e SA8000
- Ottenere la certificazione ISO 27001 sulla base alla nuova versione della norma ISO 27001:2022
- Ampliare ulteriormente le competenze interne e proseguire nel processo di internalizzazione del knowhow nell'ambito della sicurezza informatica, completando il processo di certificazione Libraesva.

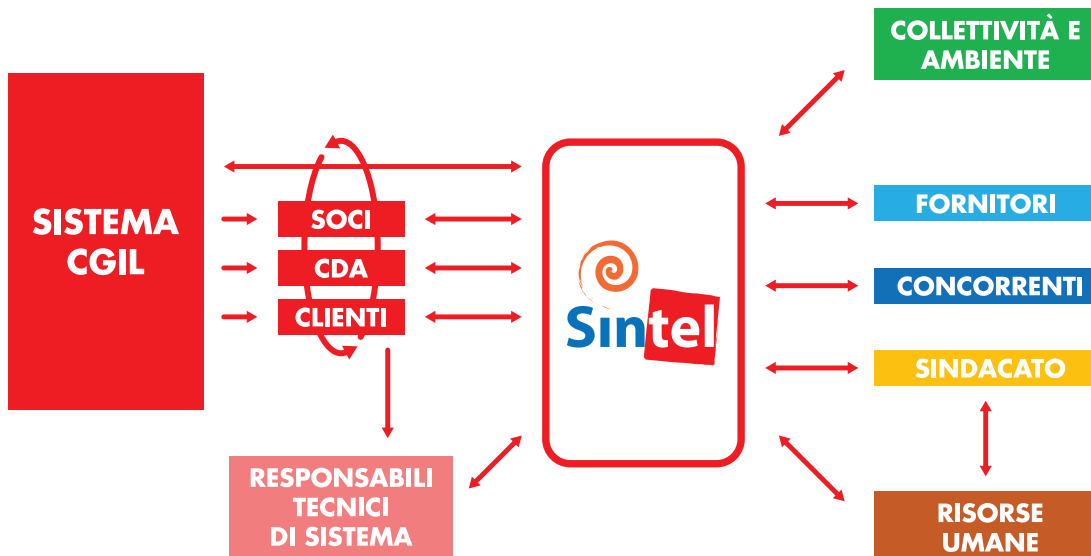


1.9 I portatori di interesse

102.40 - 42

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

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





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

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

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

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

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

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



102.43 - 44

2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement

Il principio di progettazione di Sintel prevede una costante condivisione di idee e metodi con gli stakeholders principali, attraverso un lavoro di ingaggio e di responsabilizzazione progettuale verso i percorsi da intraprendere e gli obiettivi che si vogliono realizzare. Molti dei progetti messi in lavorazione e realizzati nascono da idee provenienti direttamente dalle strutture sindacali e guidate da gruppi di lavoro di analisi progettuale. Si tratta di un metodo che abbatte ogni confine tradizionale dei rapporti tra cliente e fornitore e che si indirizza verso una relazione di partnership, di costruzione condivisa nella realizzazione delle soluzioni.

La comunicazione si è sempre posta come uno degli assi portanti per Sintel, una leva indispensabile per garantire un miglioramento costante e sistematico delle dinamiche di interazione. Il suo ruolo strategico è emerso in modo particolare nella necessità di superare il divario conoscitivo presente nell'Organizzazione sindacale, favorendo

Bilancio di Sostenibilità 2023

una maggiore diffusione e utilizzo delle soluzioni software gestionali. Questi strumenti non solo rappresentano un'opportunità per incrementare l'efficienza operativa, ma costituiscono anche un elemento chiave per guidare l'innovazione e il cambiamento.

Nonostante gli sforzi significativi, i risultati raggiunti mostrano una crescita ancora frammentata, con progressi che si manifestano in modo disomogeneo sul territorio. L'adozione delle soluzioni più innovative, così come la sperimentazione di nuove procedure, spesso deriva dall'iniziativa dei singoli. Questi approcci individuali hanno prodotto buone pratiche e risultati concreti, ma il limite resta nella mancanza di una loro condivisione più ampia all'interno dell'Organizzazione.

Per affrontare questa sfida, nel 2023 Sintel ha incrementato le attività volte alla socializzazione delle esperienze e delle conoscenze, sfruttando al massimo i mezzi di comunicazione a disposizione. Tra le iniziative principali si annoverano webinar tecnici, che hanno coinvolto oltre 180 partecipanti su scala nazionale, e seminari nell'ambito di Filodiretto, dedicati ai rappresentanti territoriali della Lombardia. Parallelamente, l'azienda ha continuato a coinvolgere e aggiornare costantemente la comunità degli utilizzatori delle soluzioni sviluppate, integrando questi sforzi con attività di divulgazione durante i congressi e attraverso aggiornamenti periodici sul nuovo sito aziendale.

Uno strumento centrale per consolidare la comunicazione è stato il Bilancio di Sostenibilità, giunto alla sua nona edizione. Questa rendicontazione annuale non solo documenta in modo trasparente gli sviluppi dell'azienda, ma funge anche da mezzo per diffondere conoscenze e valori. Un ulteriore supporto è arrivato dal nuovo sito web, costantemente aggiornato e progettato per essere un punto di riferimento

per chi cerca informazioni sugli sviluppi aziendali o vuole approfondire specifici argomenti.

Ciononostante, è necessario riflettere sull'impatto della pandemia, che ha profondamente modificato le modalità di interazione e partecipazione. Gli strumenti digitali, come le videoconferenze e i seminari online, hanno senz'altro ampliato le possibilità di accesso, ma allo stesso tempo hanno ridotto l'adesione agli incontri in presenza.

Un esempio significativo è rappresentato da un evento Filodiretto organizzato presso la sede della CGIL Lombardia, dove la presenza fisica si è limitata ai soli relatori e a due tecnici di sistema, a fronte di una platea potenziale decisamente più ampia. Questa tendenza solleva interrogativi su come incentivare la partecipazione: è una conseguenza delle nuove abitudini legate alla comodità del digitale o riflette altre criticità, come una mancanza di interesse o un difetto di comunicazione?

In ogni caso, emerge chiaramente la necessità di ripensare le strategie per stimolare un coinvolgimento più attivo, soprattutto sulle tematiche più tecniche. Occorre creare le condizioni per facilitare il dialogo tra i tecnici e Sintel, offrendo loro occasioni strutturate per confrontarsi e rafforzare la collaborazione. L'obiettivo è trasformare le iniziative individuali in pratiche condivise, favorendo così un'evoluzione più uniforme e un senso di appartenenza che possa valorizzare il potenziale collettivo dell'Organizzazione.

Guardando al futuro, Sintel si propone di sviluppare iniziative e definire obiettivi concreti per rafforzare il coinvolgimento e superare il divario emerso nelle modalità di partecipazione. Tra le azioni pianificate, vi è l'organizzazione di incontri che

combinino la comodità degli strumenti digitali con il valore insostituibile del confronto in presenza, incentivando così un ritorno alla partecipazione attiva e collaborativa.

Una delle priorità sarà creare spazi strutturati e regolari per il dialogo tra i tecnici e l'azienda, favorendo momenti di scambio e confronto che possano trasformarsi in pratiche condivise e ben radicate. Per raggiungere questi obiettivi, Sintel si impegna a facilitare l'accesso alle informazioni, migliorare la comunicazione interna e offrire opportunità di collaborazione che valorizzino le competenze individuali all'interno di un quadro collettivo.

Allo stesso tempo, è essenziale promuovere una cultura della partecipazione che coinvolga attivamente tutte le parti interessate. Questo richiederà uno sforzo da parte di tutti i soggetti coinvolti, con l'obiettivo di costruire una rete di relazioni basata su fiducia reciproca, apertura e volontà di collaborazione. Solo attraverso il contributo attivo dei partecipanti sarà possibile trasformare gli obiettivi futuri in risultati concreti, rafforzando così il senso di appartenenza e creando valore per l'intera organizzazione.

Un ulteriore obiettivo strategico sarà l'organizzazione e la valorizzazione della documentazione aziendale, a partire da quella relativa agli strumenti fondamentali come SINCGIL e SINARGO. Questi strumenti, diventati centrali e strategici per il funzionamento e l'innovazione, necessitano di una gestione più strutturata delle informazioni. Sintel intende lavorare alla creazione di un repository centralizzato che raccolga, ordini e renda facilmente accessibili tutte le informazioni aziendali in possesso. Questo archivio digitale rappresenterà una risorsa cruciale non solo per migliorare l'efficienza operativa, ma anche per garantire che i dati siano sempre

aggiornati, disponibili e utili per decisioni strategiche. Attraverso questa iniziativa, sarà possibile ottimizzare l'utilizzo delle informazioni, facilitare i processi di condivisione e potenziare ulteriormente l'uso degli strumenti a disposizione.

unicamente di ascolto, di intuito nel comprendere le opportunità cercando di attuarle, stabilendo priorità chiare e focalizzando obiettivi e progetti di carattere direzionale.

Al contrario di quanto accade attualmente, l'Organizzazione, pur riconoscendo le opportunità e l'utilità che gli strumenti possono offrire, rischia di restare imprigionata nella contingenza quotidiana, facendo sempre più fatica ad attuare soluzioni che consentano di superare questo stallo. È essenziale delineare una linea di sviluppo verso il cambiamento, applicando le giuste priorità alle iniziative, rafforzando le sperimentazioni, promuovendo la crescita e, soprattutto, condividendo e socializzando le buone prassi.

OBIETTIVI 2024

- Creare maggiori spazi di confronto per favorire il dialogo tra tecnici e azienda
- Riorganizzare e valorizzare maggiormente la documentazione aziendale da condividere con gli Stakeholders, a vantaggio di una miglior circolazione delle informazioni e comunicazione verso i portatori di interessi
- Ampliare il dialogo con realtà sindacali europee, confrontandoci su servizi informativi, soluzioni adottate e prospettive comuni, per allineare le nostre pratiche alle sfide globali.



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 2023

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2023	2022	2021
VALORE ECONOMICO GENERATO	€ 5.144.846	€ 5.174.739	€ 5.176.594
Vendite nette	€ 5.144.766	€ 5.173.940	€ 5.176.475
Ricavi da investimenti finanziari	€ 81	€ 799	€ 120
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 4.816.618	€ 4.804.713	€ 4.618.200
FORNITORI	€ 2.491.375	€ 2.488.103	€ 2.374.543
PERSONALE	€ 2.283.042	€ 2.242.907	€ 2.141.627
Retribuzioni personale dipendente	€ 970.459	€ 1.019.080	€ 984.457
Benefit personale dipendente	€ 25.396	€ 26.551	€ 24.969
Retribuzioni collaboratori	€ 1.287.186	€ 1.197.276	€ 1.132.201
BANCHE	€ 15.987	€ 17.695	€ 17.173
Pagamenti ai soci	€ -	€ -	€ -
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	€ 15.987	€ 17.695	€ 17.173
IMPOSTE E TASSE	€ 26.213	€ 56.008	€ 84.858
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 328.229	€ 370.025	€ 558.394
Accantonamento a fondi	€ 6.706	€ 6.644	€ 5.166
Ammortamenti	€ 257.223	€ 242.719	€ 204.253
Utili a riserva	€ 64.300	€ 120.663	€ 348.975



103.1 - 2 - 3

2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

La situazione attuale, come ben noto a tutti, è caratterizzata da una crescente e sempre più diffusa consapevolezza riguardo l'importanza della sicurezza informatica. Le quotidiane notizie di attacchi informatici, furti di dati, manomissioni tecniche e interruzioni dei servizi telematici ci ricordano costantemente la necessità di affrontare le sfide legate alla sicurezza digitale per cui, in questo contesto, non c'è quasi più bisogno di enfatizzare quanto sia fondamentale adottare misure adeguate a proteggere i sistemi e i dati.

Tuttavia, il problema diventa estremamente serio se pensiamo all'impatto devastante e al conseguente disagio che queste dinamiche possono avere su qualsiasi Organizzazione: gli utenti che dipendono dai servizi telematici sono vulnerabili a interruzioni dei servizi o alla compromissione dei propri dati personali, il che può portare a perdite finanziarie e danni alla reputazione. Allo stesso tempo, le organizzazioni che non riescono a mettere in atto adeguate misure di sicurezza rischiano di subire conseguenze gravi, inclusi danni di immagine particolarmente preoccupanti.

Anche la CGIL, così come tutte le altre Organizzazioni, risulta toccata dal problema e deve adoperarsi per dare il giusto risalto alla sicurezza informatica come priorità assoluta e non come questione opzionale. A partire dal 2021 Sintel si è attivata in qualità di advisor per le politiche di attuazione e certificazione e ha avviato con il Sindacato un'attività di implementazione di un protocollo di sicurezza specifico, così da assicurare un primo intervento di difesa attraverso l'adozione di metodi e strumenti ottimali anche presso le strutture camerali e regionali.

Di seguito vengono sintetizzate le principali attività gestite e implementate nel 2024 in ambito sicurezza informatica, relative sia all'azienda che al supporto offerto alla CGIL sul tema.

Introduzione di una password policy "rafforzata" estesa

Nel 2023 è stata completata l'applicazione della nuova password policy "rafforzata" a tutti gli utenti delle strutture e società della Lombardia (Caaf, CdL, Categorie). L'adozione della nuova policy è frutto di un'azione di coordinamento e coinvolgimento effettuati da Sintel nel corso degli ultimi 2 anni verso gli RTS territoriali e i Segretari Organizzativi.

Riconoscimento del ruolo di "authority" per la definizione delle misure di sicurezza informatica da adottare in CGIL

A fronte di un aumentato livello generale di rischio nell'ambito della sicurezza informatica e delle molte attività di formazione e consulenza che Sintel ha svolto negli anni per le varie strutture CGIL della Lombardia (e altre regioni a cui fornisce servizi), è stato formalmente riconosciuto a Sintel il ruolo di "authority" per la definizione delle misure di sicurezza da implementare e per i controlli.

La necessità di avere questo tipo di incarico è emersa dalla non adeguata applicazione delle linee guida che sono state proposte nel corso degli ultimi anni.

Questa problematica è stata discussa in incontri con gli RTS dei vari territori e successivamente condivisa con i Segretari Organizzativi nell'ambito del Dipartimento d'Organizzazione di novembre 2023, dove è stato confermato l'incarico a Sintel.

Il tema della sicurezza comprende anche le problematiche di protezione dei dati legate al GDPR, in termini di misure tecniche, organizzative e di adempimenti formali previsti dal Regolamento europeo e dal Regolamento Nazionale definito dal DPO per la CGIL.

Sintel fornirà periodicamente ai territori un “bollettino di sicurezza”, in cui si evidenzieranno le problematiche di sicurezza esistenti, le misure da adottare e lo stato di avanzamento dell’implementazione, secondo un piano di azione che tenga conto delle priorità/livelli di rischio e che sia “sostenibile” in termini di risorse e impegno necessario. Verranno comunque effettuati periodici incontri di formazione e confronto sui temi di sicurezza, come fatto negli ultimi anni.

L’obiettivo finale è quello di arrivare ad una “security compliance” di tutte le strutture della Lombardia, da estendere anche ad altre regioni.

Organizzazione e svolgimento del periodico Penetration Test

È stato effettuato un Vulnerability Assessment / Penetration Test su tre servizi web “critici”, in termini di qualità di dati personali trattati, esposti su Internet:

- SinCGIL
- Portale di accesso ai servizi Operatori CAAF
- DigitaCGIL

Il test è stato effettuato da un’azienda specializzata in Penetration Test, in modalità “black-box”, cioè simulando l’attacco via internet, senza avere informazioni preliminari e in particolare senza avere un account utente.

Questo tipo di Penetration Test, anche se di livello “base”, può già rilevare le eventuali vulnerabilità principali.

Per tutti e tre i servizi non sono emerse vulnerabilità critiche, ma per due di essi sono state individuati alcuni potenziali punti deboli, in particolare la presenza di librerie javascript obsolete, che sono state successivamente aggiornate.

In un prossimo penetration test si vuole adottare tecniche più evolute, con un approccio cosiddetto “gray-box”, dove l’attaccante è provvisto di un account utente standard ed ha alcune informazioni in più sul servizio. Questo scenario simula meglio il caso tipico di un hacker che è riuscito ad ottenere le credenziali di un utente (magari attraverso tecniche di phishing) e con queste ha modo di carpire informazioni tecniche prima di iniziare ad attaccare.

Miglioramento della sicurezza sull’invio email

Sono stati sostituiti i gateway di spedizione SOPHOS, ormai obsoleti e non più mantenuti, con gateway Proxmox Mail Gateway. Questi gateway ci hanno consentito di implementare i più recenti standard di sicurezza SPF, DKIM e DMARC, riducendo molto il rischio che messaggi inviati vengano visti come spam e di conseguenza riducendo il rischio di essere inseriti in black-list.

Il monitoraggio dei carichi e il costante adeguamento alle politiche dei vari provider ci ha permesso di avere certezza sulla consegna dei messaggi anche di tipo massivo.

Nuova soluzione di email protection

È stata messa in produzione la nuova soluzione per la protezione della posta elettronica "Libraesva": consente di individuare e bloccare le varie tipologie di minacce email (spam, phishing, ransomware, URL malevoli, ecc.), sia in ingresso che in uscita. Questa soluzione, insieme alla protezione degli endpoint, ha consentito di ridurre molto i rischi legati al comportamento degli utenti.

Adozione di una nuova soluzione di endpoint protection "Sophos Intercept X"

Nel 2023 è stata implementata la nuova soluzione antivirus su tutta la rete CGIL Lombardia. Tramite la console centralizzata di Sophos possiamo monitorare e ricevere notifiche su tutte le attività e potenziali problematiche di sicurezza dei computer della rete. È stata svolta una formazione specifica per i tecnici territoriali, per consentirgli di amministrare e monitorare in autonomia la propria "unità organizzativa".

OBIETTIVI 2024

- Proseguire le attività di penetration test, adottando una metodologia che consenta di verificare la robustezza delle applicazioni in maniera più approfondita
- Automatizzare i report sicurezza per RTS: generazione e invio automatico ai tecnici territoriali di report relativi alla sicurezza (non conformità account,

computer, antivirus, ecc.)

- Implementare il nuovo strumento “Nagios”, per il monitoraggio di apparati, server e servizi presenti nei data center. Lo strumento sostituirà il vecchio servizio “SCOM” (di Microsoft), che non risulta più idoneo. Il nuovo strumento (open source) consente un controllo completo delle regole di monitoring e di notifica di warning/allarmi
- Migliorare la sicurezza su servizi esposti su Internet, tramite doppio fattore di autenticazione, in particolare su VPN e Posta Elettronica
- Rafforzare le partnership territoriali, costruendo piani e strategie per la prevenzione e la sicurezza informatica, puntando sulla collaborazione locale e sull’integrazione delle migliori pratiche.

2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo

Negli ultimi anni Sintel sta evolvendo in modo sempre più significativo, integrando attività consulenziali sia in ambito tecnico che in quello della governance progettuale, oltre a perfezionare i propri processi organizzativi. Questo passaggio naturale verso una cultura manageriale si sta affermando come un elemento fondamentale all'interno dell'organizzazione. Pur trattandosi di una realtà che per sua natura appartiene alla CGIL e che presenta caratteristiche molto diverse da quelle di un'impresa tradizionale, non si può più prescindere dai concetti di gestione, organizzazione e promozione di progetti. In effetti, anche il tema della transizione digitale gioca un ruolo determinante non solo come leva di sviluppo, ma come fattore di progresso per un'organizzazione che deve evolversi costantemente, mantenendo il passo con le altre realtà associative e aziendali.

- la gestione delle comunicazioni massive per la manifestazione del 7 ottobre, durante la quale sono state inviate circa un milione di comunicazioni attraverso la piattaforma Sintel di gestione delle campagne
- la gestione delle consultazioni riguardanti la platea dei non iscritti, una campagna che ha coinvolto circa 500.000 destinatari e che è attualmente in corso
- la gestione di un'indagine sulla percezione dei fenomeni mafiosi nei luoghi di lavoro lombardi, in collaborazione con il Professor Nando Dalla Chiesa, che ha coinvolto ben 450.000 destinatari
- la gestione dell'indagine "Filt – Dillo alla Filt!", focalizzata sulla condizione delle lavoratrici nel settore dei trasporti

Bilancio di Sostenibilità 2023

- la realizzazione del progetto QBOX per INCA Regionale, che consente la gestione dei quesiti normativi provenienti dai territori verso il livello regionale.

Sintel ha anche preso un ruolo centrale nella compliance alla sicurezza delle sedi territoriali, con particolare attenzione alla cyber-security, un tema trattato con crescente impegno e responsabilità e che verrà descritto nelle pagine seguenti.

Infine, Sintel ha operato a supporto del gruppo di sviluppo ICaaf, contribuendo al proseguimento del lavoro di riscrittura del sistema ICaaf 2.0, un progetto che rappresenta un passo fondamentale per l'innovazione e l'efficienza delle nostre attività. Tutte queste iniziative riflettono l'impegno di Sintel nell'adozione di una governance più strutturata, allineata con le esigenze di modernizzazione e di efficienza che caratterizzano l'organizzazione in un'epoca di rapidi cambiamenti tecnologici e sociali.

OBIETTIVI 2024

- Avviare progetti innovativi nell'ambito delle moderne tecnologie, con un focus particolare sull'intelligenza artificiale, per esplorare nuove soluzioni e applicazioni
- Continuare a sviluppare e ampliare i servizi applicativi gestionali e le soluzioni sistemiche infrastrutturali, per migliorare l'efficienza e la copertura dei nostri servizi digitali



Sintel

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

- Promuovere la contrattazione per i servizi forniti, con un focus particolare sull'internalizzazione quando possibile, come nel caso del rinnovo contrattuale della Rete Fissa.

L'INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI FENOMENI MAFIOSI E/O ILLEGALI SUI LUOGHI DI LAVORO IN LOMBARDIA

Lunedì 17 giugno 2024, presso la Sala Lauree del Dipartimento di Studi Internazionali, Giuridici e Storico-Politici, Università degli Studi di Milano, si è tenuta la presentazione della ricerca realizzata da CROSS e CGIL Lombardia, dal titolo "MAFIA ED ECONOMIA IN LOMBARDIA". Lo studio ha tracciato una mappa geografica, suddivisa per province e settori economici, delle infiltrazioni mafiose, con un'attenzione particolare alla provincia di Como.

Dopo i saluti istituzionali della Prof.ssa Allegra Canepa dell'Università degli Studi di Milano, la ricerca è stata introdotta da Angela Mondelli, della segretaria confederale CGIL Lombardia. Successivamente, il Dott. Andrea Carnì ha illustrato in dettaglio i risultati sull'infiltrazione mafiosa nell'economia lombarda. Dopo una breve pausa, l'incontro è proseguito con le riflessioni del Prof. Nando Dalla Chiesa dell'Università degli Studi di Milano. Le conclusioni sono state affidate ad Alessandro Pagano, segretario generale della CGIL Lombardia.

La collaborazione tra il sindacato, la società Sintel srl e l'Università ha dimostrato come questa sinergia abbia permesso di raccogliere dati specifici e rilevanti per promuovere un percorso di legalità.

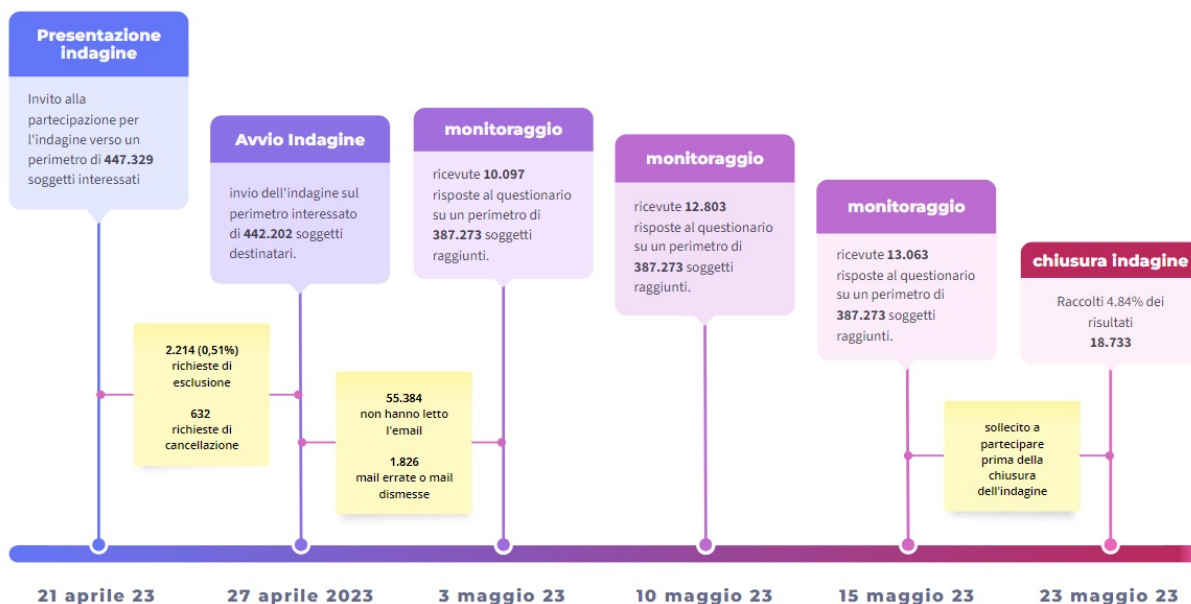
L'indagine, iniziata nel 2023, ha coinvolto un campione di 447.329 persone attraverso un questionario anonimo. Per Sintel, questo progetto rappresenta uno dei più significativi in termini di partecipazione. Grande attenzione è stata posta nella selezione di un target il più rappresentativo possibile della popolazione, rispettando pienamente la privacy e garantendo l'anonimato attraverso procedure informatiche specifiche per la spersonalizzazione dei dati.

Consideriamo questo importante lavoro, svolto in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano e con il nostro personale specializzato, tra cui informatici e figure interne qualificate nella conduzione di indagini di mercato, un modello replicabile anche per progetti futuri.

Percezione dei fenomeni mafiosi e/o illegali sui luoghi di lavoro in Lombardia



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO



Consulenza per la stesura dei Bilanci di Sostenibilità

Partendo dalla propria esperienza e da un percorso interno relativamente al tema della sostenibilità intesa come principio aziendale, Sintel ha avviato già dal 2017 una consulenza dedicata alle strutture regionali della CGIL per la redazione dei Bilanci di Sostenibilità. Questa attività è ormai una prassi consolidata per Sintel, come dimostrano la pubblicazione annuale dei Bilanci di Sostenibilità e il percorso per la certificazione etica.

La consulenza avviata con le strutture CGIL include un lavoro preliminare, finalizzato alla diffusione della cultura della sostenibilità organizzativa. Infatti, non è possibile parlare di sostenibilità aziendale se l'organizzazione non affronta e non integra i principi fondamentali di questo approccio, come la materialità degli aspetti trattati, l'ingaggio, la partecipazione, l'inclusività, la trasparenza, la comunicazione, la completezza e la valutazione, che deve essere certificata e non autoreferenziale.

Affinché si trattasse di un approccio condiviso nel modo più ampio possibile e interiorizzato dalle persone come modus operandi funzionale alla propria attività lavorativa quotidiana e del medio-lungo periodo, è in progetto l'organizzazione di un seminario dedicato alla tematica della sostenibilità e orientato al personale di CGIL Lombardia che opera nei dipartimenti e che solitamente vengono coinvolti nella redazione del documento. Si tratta di un incontro che risponderebbe così alla necessità di rendere questa attività sempre più partecipata, anche rispetto alla consapevolezza dell'importanza che il Bilancio di Sostenibilità ha per l'Organizzazione e per tutti i portatori di interesse.



2.6 Soluzioni ICT e innovazione

103.1 - 2 - 3

Dal punto di vista dello sviluppo di nuove soluzioni, nel 2023 il lavoro è stato orientato prevalentemente verso le seguenti attività:

- progettazione di features in SINCGIL e di nuove funzionalità dedicate al mondo sindacale all'interno di DigitaCGIL
- Definizione di nuovi paradigmi da applicare ai software attualmente in uso, studiando soluzioni architettrurali moderne e al passo coi tempi che garantiscano una maggiore longevità al software e agli investimenti effettuati. Si tratta, in particolare, dello schema applicato nella creazione di Visione
- Sviluppo di soluzioni informatiche per il sistema sindacale unitario, per favorire la formazione a distanza e lo svolgimento delle elezioni RSU/RLS e delle votazioni sui CIA
- Prosecuzione nelle attività di sviluppo degli applicativi attualmente in uso nel sistema sindacale (SINCGIL, DigitaCGIL e SINArGO) e della piattaforma Ingenium per l'avvio di campagne di proattività per la diffusione promozionale e informativa dei servizi e delle tutele offerte dalle Strutture.

Nelle prossime pagine verrà fornito un dettaglio relativamente a ciascuna delle soluzioni fin qui sintetizzate, sia rispetto a quanto effettuato nel 2023, sia rispetto agli obiettivi fissati per il 2024.

SINPrivacy: il software per il regolamento sulla Privacy CGIL

La continua diffusione di notizie, tramite i media, riguardanti attacchi informatici, furti di dati, manipolazioni tecniche e interruzioni temporanee dei servizi, porta costantemente all'attenzione pubblica la crescente rilevanza della sicurezza informatica. In questo scenario, l'importanza di garantire la protezione delle informazioni diventa ancora più evidente, senza bisogno di ulteriori spiegazioni.

La CGIL si trova quindi a dover adempiere un compito fondamentale e un obbligo etico: la protezione del proprio patrimonio informativo. Questo processo ha inizio con l'adozione delle norme basilari per la salvaguardia dei dati, che sono stabilite sia dalle normative europee che da quelle interne all'Organizzazione.

Il primo passo consiste nell'assicurarsi che i Titolari dei dati acquisiscano una comprensione approfondita delle informazioni trattate dalla CGIL. Ciò implica identificare e definire le caratteristiche specifiche dei dati (se sono personali o sensibili), comprendere dove si trovano e quali misure di sicurezza sono state adottate. Per la CGIL, questo censimento dei dati è essenziale per ottenere una piena consapevolezza del contenuto delle sue banche dati. Non si tratta solo di un'operazione interna necessaria, ma di un passaggio obbligatorio secondo le normative, in quanto contribuisce alla creazione e gestione del "Registro del Trattamento", che ogni struttura della CGIL è tenuta a mantenere.

In questo contesto, **SINPrivacy** offre una soluzione concreta. Si tratta di un software gestionale integrato nel sistema SINCGIL, sviluppato per creare e gestire nel tempo il registro del trattamento della privacy. Realizzato con la collaborazione del DPO della CGIL Nazionale, Juri Monducci, questo software è stato testato con successo in

CGIL Lombardia per la realizzazione del primo Registro del Trattamento. SINPrivacy è accessibile a tutte le sedi territoriali e viene supportato da consulenze specifiche, focalizzate sulla compilazione e sulla comprensione di tutti gli aspetti chiave per l'efficace implementazione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

Nel 2023 non è stato possibile apportare un significativo sviluppo sulle attività legate al progetto SINPrivacy. La sperimentazione effettuata sulla sede CGIL Regionale della Lombardia aveva portato nel 2022 alla generazione del Registro dei Trattamenti previsto dal GDPR, dopo una serie di analisi effettuate insieme al DPO e utilizzando lo strumento SINPrivacy integrato in SIN. Il 2023 ha visto però un rallentamento di questa attività legata agli adempimenti privacy, perché è stato portato avanti a livello regionale il tema più generale della sicurezza, coinvolgendo le varie strutture territoriali nel progetto di "security compliance".

OBIETTIVI 2024

- Riprendere il progetto SINprivacy, con implementazione su almeno una Camera del Lavoro della Lombardia, generazione del Registro dei Trattamenti e completamento degli adempimenti GDPR.

ConINCA web: il software previdenziale di INCA integrato in SINGIL

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

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

Nel corso del 2023, come da programma previsto nel 2022, sono state rianalizzate e – completamente o in parte - riscritte parti core del software che permettessero la gestione più 'raffinata e flessibile' dei dati a disposizione, sono state quindi riviste tutte le logiche di trasformazione dei periodi, le sovrapposizioni tra le varie casse e tutte le uscite previste per le 7 casse pensionistiche attualmente gestite in autonomia o in modalità cumulata, totalizzata, ricongiunta, ecc.

Per poter eseguire questo passaggio si è dovuto rafforzare lo strumento dei "casi d'uso" creato nel 2022, cercando di coprire la maggior parte delle uscite possibili, questa fase è ancora in corso e si adatta alle esigenze di test che ci troviamo ad affrontare durante la verifica del nuovo motore di calcolo che stiamo per mettere in area di test.

Si è portato avanti lo sviluppo, all'interno del programma, sfruttando la piattaforma SIN, dei così detti 'Tools di calcolo', che permettono attraverso dei fogli di Excel, preparati dagli specialisti dell'INCA, di ottenere dei risultati finali compilando automaticamente i dati di input del foglio con quelli ottenuti dal calcolo di ConInca e mostrando tali dati di input ed i dati di output attraverso le interfacce web, generando anche delle stampe preimpostate sul foglio Excel predisposto alla stampa riepilogativa dei risultati.

Non sono mancate migliorie generali sia relative all'usabilità, alla chiarezza delle informazioni e alle stampe per la presentazione e usabilità dei dati relativi alla consulenza fornita.

In definitiva, nel 2023 ConINCA è riuscito a migliorare ulteriormente sia l'usabilità che la sua affidabilità, proseguendo nell'integrazione delle nuove regole previste dalla Finanziaria (Opzione donna, quota 103, aggiornamento del comparto sicurezza e di quello dei vigili del fuoco) e mirando, grazie alla sua attuale e rinnovata flessibilità, all'implementazione di nuove richieste.

OBIETTIVI 2024

- Mettere in produzione i nuovi algoritmi e migliorare i calcoli relativi alla categoria agricoli.

Il progetto ICAAF 2.0

Nel contesto dello sviluppo software, nonostante gli sforzi continui per mantenere il passo con gli aggiornamenti tecnologici, ci troviamo spesso di fronte a sfide difficili da superare. Le rapide evoluzioni nel campo della tecnologia e la crescente complessità delle soluzioni software portano a un fenomeno di obsolescenza, particolarmente evidente quando si lavora con software gestionali che si presentano come blocchi monolitici. Questi sistemi, una volta sviluppati, tendono a resistere al cambiamento e a diventare sempre più difficili da aggiornare o adattare alle nuove esigenze, provocando difficoltà non solo a livello tecnico, ma anche economico. Ogni rinnovo tecnologico comporta infatti investimenti significativi, che possono influire negativamente sulle risorse economiche aziendali.

Il problema nasce dalla natura intrinseca dell'informatica, che segue le stesse leggi di mercato di altri settori: l'innovazione continua a progredire, ma i prodotti esistenti invecchiano, mostrando segni di obsolescenza. Il software che una volta erano innovativi diventano presto inadeguati, richiedendo sostituzioni che, inevitabilmente, portano a costi elevati. Questo ciclo crea un contesto in cui è difficile trovare soluzioni stabili a lungo termine, poiché ogni aggiornamento tecnologico può portare con sé il rischio di dover sostituire interi sistemi, spesso con un impatto significativo sulle finanze.

Di fronte a queste difficoltà, ICAAF srl e Sintel srl, con il supporto di Geos Consulting srl, hanno intrapreso un percorso di riflessione e progettazione su come affrontare in modo più efficace le sfide future, mirando a costruire un

nuovo modello di architettura software. L'idea è quella di abbandonare il tradizionale approccio monolitico in favore di una struttura modulare, scalabile e più facilmente integrabile con l'ecosistema software già esistente all'interno dell'organizzazione. Questo nuovo modello prevede la scomposizione dell'architettura in una serie di servizi distinti, suddivisi in diverse categorie (micro, medio e macro servizi), che operano come una "costellazione di utilità" piuttosto che come singoli blocchi interconnessi.

Ogni modulo sarà indipendente dagli altri, consentendo aggiornamenti, modifiche o sostituzioni in qualsiasi momento senza compromettere il funzionamento degli altri servizi. Ciò garantirà una **maggiore longevità e flessibilità** rispetto alle soluzioni monolitiche tradizionali. Inoltre, ogni servizio sarà progettato per essere trasversale, cioè utilizzabile in diversi progetti e applicazioni, riducendo la necessità di sviluppi sovrapposti e aumentando l'efficienza complessiva del sistema. In pratica, questa architettura permetterà a Sintel di ottenere un vantaggio competitivo, migliorando l'efficienza operativa e ottimizzando l'intero ecosistema software, rendendo ogni singola parte del sistema più reattiva e adattabile alle nuove esigenze.

Questa visione, che si distacca dalle logiche tradizionali di sviluppo, non solo mira a migliorare la resilienza del sistema software, ma pone anche le basi per una **gestione più dinamica** delle risorse tecnologiche, aprendo la strada a una continua evoluzione senza dover affrontare continui cicli di obsolescenza. Con questo approccio, l'organizzazione sarà meglio posizionata per affrontare le sfide future e per rispondere con maggiore agilità alle esigenze del mercato e dell'ambiente tecnologico in continuo cambiamento.

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

POLIS è la piattaforma online messa a disposizione del Sindacato per la **gestione delle votazioni**. Nata nel 2020 con l'obiettivo di facilitare le elezioni delle cariche sindacali per CGIL Lombardia e le sue strutture, a partire dal 2021 è stata estesa anche alle elezioni per le rappresentanze sindacali unitarie (RSU) e per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS e alle votazioni relative all'approvazione dei CIA (Contratti Integrativi Aziendali).

POLIS è uno strumento particolarmente adatto alle necessità delle votazioni aziendali, soprattutto in contesti in cui le sedi e i siti produttivi sono distribuiti su tutto il territorio nazionale. In questi casi, organizzare elezioni in presenza risulterebbe complesso e costoso. Inoltre, la possibilità di votare online garantisce una maggiore partecipazione, poiché ogni dipendente può esprimere il proprio voto comodamente da qualsiasi luogo (in sede o in smart working), semplicemente cliccando su un link e accedendo alla piattaforma nell'orario stabilito e per il periodo limitato della votazione.

FILCAMS Milano è la struttura che utilizza più frequentemente POLIS per la gestione delle elezioni RSU/RLS, ma anche altre categorie, fra cui FIOM, in numerosi territori, hanno riconosciuto i vantaggi della piattaforma, apprezzando l'efficienza in termini di tempi, risparmio economico e maggiore coinvolgimento dei votanti. Al 31/12/2023, POLIS ha ospitato le votazioni di circa **35 aziende** con siti produttivi distribuiti su tutto il territorio italiano, permettendo la partecipazione di oltre **7.000 dipendenti**.

Le soluzioni e i progetti per la formazione a distanza

Lo scenario che si è delineato negli ultimi anni, derivante dai cambiamenti avvenuti soprattutto a seguito della pandemia, ha spinto Sintel a sviluppare una notevole esperienza nel campo della progettazione di soluzioni per la formazione a distanza.

A partire dal 2020, già la creazione di Doceo aveva permesso dapprima di trasferire immediatamente online impegni non procrastinabili come gli incontri e gli eventi sincroni, evolvendo progressivamente fino a includere la formazione sulla Privacy e sul regolamento GDPR per gli operatori SPI. In breve tempo, poi, il progetto si è ulteriormente esteso, rendendo Doceo la piattaforma di riferimento per la formazione a distanza in vari ambiti sindacali, inclusi quelli delle tutele individuali gestite dalle strutture Regionali CAAF, INCA e UVL, nonché delle Camere del Lavoro e delle Categorie Regionali.

Nel 2023 ha preso avvio il progetto **Sp@ce c-190**, un'importante iniziativa formativa commissionata da INAIL e gestita dalla RTI (Raggruppamento Temporaneo di Imprese) costituita da Fondazione di Vittorio, IAL Nazionale ed Enfap Italia. Il progetto, che rappresenta una delle principali azioni nell'ambito della formazione continua per la sicurezza sul lavoro, ha come obiettivo la formazione di ben **4500 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali (RLST)** su tutto il territorio nazionale.

Un aspetto fondamentale di questo progetto è l'utilizzo della piattaforma di formazione **Moodle/Next** di Sintel, che svolge un ruolo cruciale nel garantire

una formazione efficace e capillare, raggiungendo i partecipanti in modo diretto e facilmente accessibile. Sintel, grazie alla propria esperienza consolidata nel settore della formazione digitale e nelle soluzioni IT, è stata scelta come partner tecnologico per gestire la piattaforma e fornire il supporto necessario a tale ambizioso progetto.

Il progetto Sp@ce c-190 è stato oggetto di un **bando pubblico** al quale Sintel ha partecipato attivamente, aggiudicandosi con successo la gara, superando numerosi competitor. Questo quarto bando aggiudicato nell'ambito dei **progetti formativi unitari CGIL-CISL-UIL**, rappresenta un ulteriore riconoscimento delle competenze e dell'affidabilità di Sintel nella gestione di progetti di grande portata, confermando la sua posizione di leader nel settore dei servizi digitali per il mondo sindacale. Sintel, con questo successo, continua a consolidare il proprio ruolo strategico come interlocutore di riferimento per le piattaforme di formazione a distanza, contribuendo in modo significativo ai progetti.

Ingenium IVR: campagne di proattività per la CGIL

La piattaforma Ingenium, pensata per tutta l'Organizzazione CGIL e per i servizi di tutela individuale, si propone come uno strumento fondamentale per le strutture sindacali, facilitando la promozione e la comunicazione dei servizi offerti e delle relative tutele disponibili.

Questo progetto consente alla CGIL di anticipare le esigenze e i diritti dei propri affiliati e tutelati, organizzando in maniera efficiente l'accesso agli sportelli e agli

uffici confederali. Sebbene questo concetto possa sembrare scontato, ottimizzare i flussi di accesso alle strutture e garantire il massimo beneficio per chi usufruisce delle tutele, evitando consulenze inutili che non si traducono in diritti concreti, riveste un'importanza cruciale, spesso sottovalutata, soprattutto alla luce dei nuovi scenari legati ai piani di emergenza.

L'obiettivo centrale del progetto è invertire la tendenza attuale, evitando di aspettare che siano i cittadini a riconoscere autonomamente le proprie necessità e a scoprire i diritti di tutela, spesso difficili da comprendere a causa della complessità normativa. Con Ingenium, quindi, si intende creare un nuovo modello in cui il Sindacato giochi un ruolo attivo, proattivo nell'informare e facilitare l'accesso ai diritti spettanti.

Il 2023 ha visto lo sviluppo di due direttrici di attività in particolare:

- Sono state estese le funzioni proattive legate ai promemoria, ampliandole in maniera tale da poter diffondere l'utilizzo di tali features su tutto il territorio nazionale e rendendole attualmente in produzione in diverse regioni
- È stato sviluppato e reso disponibile in fase sperimentale tutto il ramo delle funzioni in-bound, vale a dire di gestione e canalizzazione delle telefonate in entrata, strutturando dei flussi differenti all'interno dei centralini a seconda delle necessità di indirizzamento di ciascuna struttura.

Obiettivo del 2024 sarà l'ampliamento di tali funzionalità, in particolare sviluppando ulteriormente i servizi di in-bound e avviando le attività di

realizzazione del flusso out-bound, in modo da consentire alle strutture di sfruttare Ingenium a 360° per la gestione completa e ottimizzata del flusso telefonico da e verso le persone.

OBIETTIVI 2024

- Ampliare il numero di flussi di in-bound sviluppandoli anche per le altre Camere del Lavoro, aumentando la capacità di tale funzionalità di essere flessibile e personalizzabile rispetto alle varie richieste
- Realizzare il sistema out-bound per la gestione dei contatti da parte delle Strutture verso le persone
- Realizzare un'interfaccia di supporto rivolta agli utenti tramite chatbot, quest'ultima attualmente gestita tramite whatsapp dalle Strutture, da utilizzare attraverso lo stesso whatsapp o tramite la chat di DigitaCGIL.

ROCKET.CHAT: LA PIATTAFORMA PER LA COMUNICAZIONE “SOCIAL” CGIL

Rocket.Chat è un sistema progettato e customizzato per le esigenze di comunicazione interna dell’Organizzazione CGIL. Inizialmente utilizzato in maniera sperimentale da Sintel, è stato successivamente ampliato e aggiornato su richiesta di CGIL Lombardia per poter essere adottato in maniera effettiva dal Regionale. Sono state, pertanto, coinvolte delle persone per un primo prototipo di utilizzo, consentendo loro di autenticarsi nel sistema, accedere e costruire dei canali di discussione interna.

Grazie a Rocket.Chat è possibile non solo creare delle chat di conversazione, ma anche creare dei canali di discussione mirati per argomento e gestibili sia per iscritto che vocalmente, avendo così a disposizione un’applicazione simile ad altri prodotti sul mercato (es. Skype) ma totalmente interno al sistema CGIL, sicuro e con una dimensione più “social”.

Attualmente lo strumento è utilizzabile all’interno del perimetro del personale di CGIL Lombardia.

IRIDE: il portale di contenuti multimediali di CGIL Lombardia

Iride rappresenta la piattaforma di contenuti multimediali progettata per la CGIL. Dal punto di vista delle funzionalità e della struttura, per fare un parallelismo, si può dire che rappresenti una sorta di YouTube ma interno al sistema CGIL, all’interno della quale è possibile caricare video, visualizzare quelli esistenti, organizzarli per categorie e canali, condividerli con altre persone e commentarli, raccogliendo feedback e gradimenti da parte degli utenti che guardano i filmati.

A differenza del “blasonato e pubblico concorrente”, tuttavia, IRIDE è un applicativo interno al sistema sindacale: i contenuti, seppur pubblici e visualizzabili, non sottostanno alle classiche regole di quanto pubblicato (possibilità di scaricare e replicare un contenuto, tagliarlo, elusione del Copyright, ecc.), sottraendosi, di fatto, alle dinamiche di utilizzo incondizionato di ciò che viene caricato.

Bilancio di Sostenibilità **2023**

Pubblicare contenuti multimediali su IRIDE, pertanto, garantisce che il materiale rimanga, seppur pubblico, all'interno dell'Organizzazione.

Il progetto IRIDE nasce dalla necessità di sostituire la precedente piattaforma denominata IpTV, sospesa già da diversi anni e da dismettere per motivi di obsolescenza tecnologica e di sicurezza. Rilasciata nel 2022, è stato fatto un primo step di importazione dei filmati da IpTV e di caricamento di nuovi contenuti in previsione del Congresso CGIL Lombardia, durante il quale è stato anche possibile presentare ufficialmente la nuova piattaforma tramite un banco pubblicitario presso la sede dell'evento. In occasione di questa prima importazione, è stato possibile effettuare anche una bonifica dei contenuti duplicati presenti nel vecchio applicativo.

Nel 2023 è stata poi completata l'attività di migrazione di tutti i filmati presenti nel precedente applicativo IpTV all'interno della nuova piattaforma IRIDE.

Attualmente, su IRIDE è possibile visualizzare, condividere internamente e commentare circa 7.200 filmati, per un totale di 70.000 minuti di video e contenuti.

La progettazione di soluzioni VoIP per la CGIL

I progetti VoIP di Sintel continuano a espandersi, con l'estensione della soluzione di telefonia fissa VoIP nelle regioni del Piemonte e del Veneto. Questo ampliamento non solo porta a una significativa riduzione dei costi, con un abbattimento superiore al 30% nella tariffazione e grazie alla strategia di riutilizzo del materiale tecnologico (telefoni, centralini, ecc.) già in possesso delle strutture, ma consente anche un miglioramento

dei margini sui costi infrastrutturali, ottimizzando l'efficienza economica.

Dal punto di vista prettamente operativo, la gestione delle attività sul VoIP è stata affidata direttamente ai Responsabili Territoriali di Sistema (RTS), i quali hanno potuto effettuare, con il supporto di Sintel, le operazioni necessarie a completare le implementazioni e le espansioni.

Date le possibilità di efficientamento e di ottimizzazione dei costi offerte dalle soluzioni VoIP proposte, è stato manifestato l'interesse a un'implementazione in tal senso anche da parte di CGIL Nord-Est; nel 2023 sono state avviate le fasi di analisi dell'infrastruttura e di ricognizione dei contratti in essere, in modo da avviare le attività di portabilità e riconfigurazione dei centralini nel 2024.

In parallelo, sono stati estesi i servizi di connettività e telefonia anche al Consorzio Nazionale Caaf CGIL. Un passo importante in questa direzione è stato l'integrazione del punto rete situato a Roma, nell'ufficio di via Buoncompagni, nella rete Lombardia-Piemonte. Sebbene questo rappresenti un contributo relativamente modesto rispetto ai circa 600 punti rete gestiti tra Lombardia e Piemonte, sottolinea l'efficacia e la copertura del sistema offerto da Sintel, che non ha limiti territoriali. Inoltre, il punto rete di Roma è il primo ad essere dotato di un backup tramite tecnologia WFA (5G), un'opportunità che permette di testare e sviluppare nuove soluzioni tecnologiche, esplorando un'architettura di rete "multi-vendor" interconnessa con la rete TIM. Questa innovazione evidenzia la capacità di Sintel di rimanere al passo con le tecnologie emergenti, offrendo soluzioni sempre più avanzate e adattabili alle esigenze dei nostri partner e clienti.

OBIETTIVI 2024

- Consolidare l'infrastruttura VoIP con il completamento dell'espansione sul Nord-Est.

SINCGIL: la piattaforma tecnologica multifunzionale per la CGIL

Negli ultimi anni, il progetto SINCGIL ha subito diverse modifiche e miglioramenti, mantenendo sempre il focus sull'integrazione e sulla collaborazione, principi che CGIL Nazionale aveva definito fin dall'avvio del progetto. Gli sviluppi dell'applicativo sono stati caratterizzati da un forte impulso innovativo, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze diversificate del sindacato, senza però compromettere il valore del patrimonio informativo già esistente, che è di fondamentale importanza per la CGIL e va tutelato per ottimizzare gli sforzi complessivi.

Guardando a progetti come ConINCA Web, SINGECO, SINPrivacy e SINArGO, si percepisce chiaramente questa volontà: infatti, per ognuno di questi, è stata scelta una logica di integrazione tecnica all'interno di SINCGIL, puntando a migliorare l'efficienza dei processi e favorire economie di scala.

Pertanto, se consideriamo in particolare gli sviluppi degli ultimi anni, specie a seguito della pandemia, si può affermare che SINCGIL abbia progressivamente superato la concezione di un semplice applicativo, evolvendo verso un vero e proprio "stack tecnologico" di riferimento per l'intero ecosistema informatico della CGIL.

Le novità introdotte sull'applicativo nell'anno 2023 sono sintetizzabili come segue:

- Riscrittura delle parti relative alla **gestione della privacy**, a seguito delle grandi modifiche introdotte da CGIL Nazionale al sistema dei consensi. Nel mese di settembre 2023, pertanto, è stata resa operativa la funzionalità con cui si sono potuti acquisire i consensi secondo le nuove regole ed è stato effettuato il travaso delle privacy già acquisite dalla vecchia alla nuova modalità, a seguito della riscrittura sia delle parti di gestione singola, sia delle parti di gestione massiva;
- Nell'ambito della gestione consensi, è stata effettuata l'implementazione del **sistema di acquisizione delle opposizioni**, attraverso il quale è possibile gestire l'espressione della volontà delle persone di non essere contattate in base ai vari recapiti forniti e presenti a sistema;
- Sviluppo di un **sistema di consultazioni** per la gestione, all'interno dell'applicativo, di tutte le assemblee con votazioni che si svolgono in occasione di specifiche iniziative da parte della CGIL;
- Sviluppo di **un'applicazione utilizzata per registrare le campagne** fatte nell'autunno del 2023 da CGIL Nazionale nell'ambito dell'iniziativa "La via maestra". L'ingegnerizzazione di tale processo consente così di poter replicare l'esperienza su nuove campagne, così come fatto nei primi mesi del 2024 in occasione della raccolta firme per i 4 referendum popolari, integrandosi stavolta con GPS3D per la parte relativa alla statistica nazionale;
- **Miglioramento del sistema di invio comunicazioni singole e massive**, introducendo il concetto della certificazione dei recapiti telefonico e email; tramite questa nuova funzionalità, è ora possibile richiedere all'utente di confermare in pochi semplici click il proprio recapito fornito alla CGIL, così da ottenere il

duplice risultato di avere una comunicazione efficiente verso le persone e archivi dei recapiti che non contengono errori;

- **Ampliamento e potenziamento degli strumenti di invio singolo e massivo**, effettuato attraverso la lettura dei feedback, vale a dire di ciò che avviene dopo l'invio, per capire non solo se l'invio sia andato a buon fine o meno, ma anche cercando di sfruttare queste informazioni per segnalare i recapiti che non sono più consistenti o utilizzabili. Inoltre, in generale è stato migliorato e ottimizzato tutto il motore degli invii massivi per cercare di rispondere alle regole sempre più stringenti dei mail server, in maniera tale da rendere quello strumento pienamente operativo;
- Avvio dello sviluppo di un'applicazione per la **gestione dei rimborsi CGIL**, utile a supportare il processo organizzativo delle strutture, che si interfaccia con l'applicativo gestionale in uso e si accorda con le modifiche in atto all'interno dei regolamenti CGIL sul tema. Il progetto, che coinvolge non solo l'area sviluppo, ma anche i servizi paghe e contabilità offerti da Sintel, è stato realizzato già per il 50% nel 2023 prevedendo di portarlo a termine e metterlo in produzione nel corso del 2024;
- Realizzazione all'interno di SINCGIL della cosiddetta **"Calcolatrice dello Sportello Sociale"**, vale a dire un software per la gestione, la tracciatura e la condivisione delle attività svolte dallo Sportello Sociale SPI CGIL e delle buone prassi sviluppate, con la possibilità di effettuare anche una analisi dei dati emersi. Ideato da Sintel e da SPI Lombardia, il progetto si sta espandendo su tutto il territorio nazionale ed è stato esteso anche ad altri SPI, prevedendo ulteriori

sviluppi in termini di diffusione anche nel 2024;

- Realizzazione della **“Calcolatrice dei diritti inespressi” per lo Sportello Sociale**, vale a dire uno strumento che, partendo dai dati raccolti tramite un’intervista con gli utenti dello sportello sociale, consente di verificare eventuali diritti inespressi e di effettuare una previsione circa altre pratiche a cui potrebbero accedere. Anche in questo caso, il progetto è partito dalla Lombardia ma è stato poi replicato in una versione nazionale, la quale si sta via via diffondendo anche nella stessa Lombardia: attualmente, pertanto, in Lombardia coesistono due versioni della calcolatrice dei diritti inespressi (una per i diritti regionali, una di carattere nazionale), mentre nelle altre regioni esiste l’unica versione relativa al calcolo di eventuali diritti nazionali;
- **Ampliamento delle funzionalità di richieste pratica**, sia collegandole direttamente all’applicativo INCA per inviare e assicurare le richieste pratica elaborate, sia aumentando le possibilità di personalizzazione dei wizard di combinazione e dei documenti richiesti a valle di una richiesta pratica. Gli ulteriori sviluppi apportati a questo tool hanno contribuito a diffondere maggiormente il suo utilizzo, portando a un aumento esponenziale degli utilizzatori nel 2023.

OBIETTIVI 2024

- Migliorare gli aspetti di integrazione e scambio con CGIL3D, così da favorire maggiormente le operazioni di spostamento o condivisione delle utenze tra i due sistemi e ampliare il set di dati scambiati tra i due applicativi, come se fosse un unico ecosistema
- Completare le attività per la messa in produzione della funzionalità di gestione dei rimborsi
- Ampliare e aggiornare le funzionalità rivolte alla gestione delle firme elettroniche e dei pagamenti online, allineandole rispetto a ciò che gli enti pubblici stanno facendo su questo tema
- Riorganizzare la documentazione SINCGIL relativa all'operatività lato utente, in modo da creare un "WikiSINCGIL" che raccolga l'attuale materiale esistente (al momento circa 500 pagine di contenuti).

DIGITA CGIL: la CGIL a portata di clic, per tutti

Per quanto riguarda DigitaCGIL, nel 2023 è terminata la prima fase di integrazione con CGIL3D, per consentire agli utenti delle regioni che attualmente usano questo applicativo di ampliare le possibilità di utilizzo dell'App. In particolare, con il completamento di questa fase, è possibile per questi utilizzatori sia consultare la

propria iscrizione, sia accedere all'elenco delle proprie pratiche effettuate e dei documenti presenti all'interno di queste pratiche, nonché visualizzare e gestire l'elenco delle prenotazioni già prese.

Il 2023 è stato poi l'anno dello sviluppo di tutte le funzioni dedicate al delegato sindacale, gestite su DigitaCGIL tramite un secondo profilo interno all'App. Entrando in questa sezione specifica, i delegati possono accedere a una serie di funzioni aggiuntive rispetto al classico utente DigitaCGIL: in particolare, egli può operare non solo per se stesso, ma anche per altri utenti, gestendo per loro operazioni relative alle richieste pratiche o alle prenotazioni. Inoltre, nella sezione DigitaCGIL Delegato è disponibile una bacheca sindacale dedicata al ruolo con informazioni riservate, non visibili agli altri utenti dell'App ma indirizzate esclusivamente alla figura del delegato sindacale, che costituisce una vera e propria "cassetta degli attrezzi" per lo svolgimento della propria attività quotidiana.

Inoltre, nel 2023 è stata operata una reingegnerizzazione dell'intera App, passando al nuovo framework di sviluppo denominato Flutter; si tratta di un'attività dettata dalla necessità di rendere l'applicazione più duratura e di implementare ulteriori funzionalità, nell'ottica di migliorare la user experience per gli utenti.

OBIETTIVI 2024

- Effettuare un allineamento delle funzionalità tra App e Web, in particolare in riferimento alla gestione delle richieste pratiche, al caricamento di documenti e alla comunicazione con l'utente, rendendo il canale DigitaCGIL preferenziale

e fondamentale per l'Organizzazione

- Rendere disponibili dei flussi di richieste e di prenotazione per il delegato, così da consolidare le funzionalità a disposizione di DigitaCGIL Delegato e avviare sperimentazioni mirate con le strutture sul tema.

SINGeCo: il portale per la gestione dei flussi finanziari e dei versamenti aziendali

Nel 2023 è stata portata a compimento la messa in produzione della seconda parte dell'applicativo SINGeCo, relativa alla gestione della canalizzazione. Il completamento di questa parte, estremamente complessa e collegata con i flussi economici della CGIL, ha portato ad avere un portale completo per la gestione di tutte le fasi relative ai flussi finanziari, partendo dal controllo dei versamenti fino ad arrivare alla ripartizione dei versamenti delle quote sindacali, alla loro scrittura in prima nota all'interno degli applicativi gestionali di contabilità e alla generazione delle disposizioni di bonifico. Questa nuova funzionalità, già rilasciata con successo in Veneto – la regione che utilizza maggiormente questo tipo di funzionalità – rende SINGeCo più facilmente approcciabile anche da strutture con modalità operative differenti.

Sempre nel 2023 sono state ampliate tutte le funzioni legate ai solleciti, già presenti nel precedente applicativo ma non particolarmente utilizzate, in particolare allineandole ai reali processi organizzativi presenti all'interno delle strutture.

Collegata ai solleciti, alla fine del 2023 è stata anche implementata una prima versione - che poi andrà ampliata e migliorata nel 2024 - di gestione automatica delle richieste di conferma degli elenchi degli iscritti verso le aziende, ossia una funzione che consente al sistema di generare in automatico le comunicazioni che partono verso le aziende per chiedere a fine anno la conferma degli elenchi degli iscritti alla CGIL. Si tratta di una funzione fondamentale per far sì che da un lato SINGeCo funzioni correttamente, quindi che vada a controllare correttamente i versamenti rispetto al numero degli iscritti, dall'altro per far sì che su SINArGO gli iscritti presenti siano sempre quelli corretti, chiudendo sull'applicativo le iscrizioni revocate senza dare comunicazione al sindacato.

A seguito di tutte queste modifiche e implementazioni, nel 2023 è stato completato il lavoro di porting e messa in produzione dell'applicativo in tutte le regioni che utilizzavano il vecchio portale GeCo e, parallelamente, sono state avviate le attività anche nelle regioni che non lo hanno mai utilizzato, in particolare Alto Adige e Friuli Venezia Giulia.

OBIETTIVI 2024

- Avviare la messa in produzione di SINGeCo su altre regioni di nuovo ingresso
- Ampliare progressivamente le funzionalità, introducendo la gestione della richiesta di conferma iscritti e dei solleciti verso le aziende
- Introdurre sistemi automatizzati per un maggior controllo dei dati degli iscritti, a partire dalla verifica dei versamenti aziendali.

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

L'attività 2023 è stata abbastanza sostenuta, grazie all'introduzione di varie nuove funzionalità che abbracciano due ambiti di attività, qui di seguito sintetizzati:

> Migliorie e sviluppi relativi al tesseramento

Tra tutte, emerge in primis l'avvio dello sviluppo di una feature, mai esistita nemmeno nei precedenti nei precedenti sistemi di gestione, relativa alle azioni di verifica, analisi e chiusura del tesseramento CGIL. Nello specifico, attraverso l'applicazione e con un semplice click, alla chiusura del tesseramento sarà possibile ottenere tutti i dati a esso relativi in termini di numeri e aziende. Si tratta di una svolta significativa per le strutture, dal momento che in precedenza, prima di questa funzionalità, effettuare una chiusura del tesseramento significava impiegare normalmente una settimana/dieci giorni di attività spesi nella raccolta di dati e nella verifica del necessario per procedere alla chiusura, con complicazioni maggiori nel caso di necessità di aggiornamenti in corso d'anno. A oggi, invece, si può affermare che la direzione è totalmente rivolta all'automazione del processo: in qualsiasi momento dell'anno, infatti, sarà possibile effettuare una verifica dello stato dell'arte, con la possibilità di chiudere il tesseramento e ottenere in tempo zero dei dati già precalcolati e bloccati a partire da una certa data.

La lavorazione di questa funzionalità si estenderà anche nel 2024, anche se in modo meno incisivo, poiché le attività sono state completate quasi per intero nel 2023.

Sempre in ambito tesseramento, sono state effettuate una serie di ottimizzazioni rispetto al conteggio degli iscritti effettuato quotidianamente dalle strutture. Si tratta di un sistema di monitoraggio basato su dati precalcolati con frequenza giornaliera, la cui elaborazione, quindi, avviene di notte e che vengono resi disponibili di giorno per la consultazione e la creazione di statistiche nazionali. Nel 2023 è stato avviato il progetto di creazione di un cruscotto di monitoraggio degli iscritti, consegnato a CGIL Nazionale nei primi mesi del 2024: si tratta di un prototipo non ancora definitivo, dal momento che il suo sviluppo va di pari passo con le richieste provenienti da CGIL Nazionale, per cui è in continua evoluzione e aggiornamento. Tuttavia, quei dati hanno un'importanza fondamentale poiché, per la prima volta, includono non solo informazioni provenienti da SINArgo, ma anche dati di iscrizione di GPS3D, in un'ottica di sinergia costante tra applicativi.

In ultimo, per quanto riguarda la stampa tessere di iscrizione, nel 2023 è stato ottenuto il punto di massimo di miglioramento con il passaggio alla gestione della stampa in differita. In precedenza, infatti, per effettuare la stampa, l'operatore doveva lanciare l'operazione e attendere il termine della stessa senza dover chiudere il browser su cui girava l'attività. Dal 2023, invece, l'operatore può creare e lanciare l'attività di stampa senza questa necessità, chiudendo la sessione senza che questo interrompa in alcun modo l'operazione.

> Migliorie e sviluppi relativi alle attività di integrazione e importazione

Un altro aspetto fondamentale relativo alle attività 2023 su SINArGO è lo sviluppo delle funzionalità di importazione dei dati della categoria FLC. Nato inizialmente come progetto di integrazione diretta delle basi dati, alla stregua di quanto fatto,

ad esempio, con GPS3D, al fine di riportare in SINArGO il dato dell'iscrizione, a seguito della verifica circa l'impossibilità di perseguire questa strada a tutela dell'affidabilità dei dati, si è deciso per una modifica della modalità di integrazione. Attualmente, quindi, vengono importati in SINArGO i dati forniti da FLC Nazionale e da lì si effettuano le estrazioni da fornire a CGIL Nazionale che a sua volta li importa attraverso la medesima funzionalità sviluppata, arrivando poi a GPS3D per la gestione della propria parte. Il cerchio si chiuderà completamente nel 2024, anno in cui l'attuale processo di importazione cederà il passo alla nuova applicazione FLC, la quale ingloberà tutte le funzionalità che attualmente vengono gestite tramite l'applicativo esterno in uso. Ciò si tradurrà nel fatto che FLC, a partire dal prossimo anno, utilizzerà direttamente Sinargo per lavorare sui dati dei propri iscritti, con un sostanziale e importantissimo cambiamento per la Categoria.

A quanto descritto finora, inoltre, si aggiunge l'attività di miglioramento dell'integrazione dei dati con SIINCA3, grazie all'introduzione di una serie di monitoraggi che hanno consentito di comprendere la correttezza dell'indicazione della sede INCA presente a sistema. Tale anomalia risultava dal fatto che l'INCA, al momento di effettuare una pratica, inseriva contestualmente anche il dato dell'iscrizione della persona alla CGIL, il che legava indissolubilmente le due operazioni, lasciando in sospeso la trasformazione in iscrizione effettiva fino al momento della conclusione della pratica da parte dell'Ente di spettanza. Dal 2023, con le modifiche apportate e la presenza di dati certi sulle sedi, è possibile gestire questa situazione e verificare quotidianamente e in automatico iscrizioni pervenute e correttezza dei dati inseriti.

Sempre nel 2023 sono state sviluppate una serie di funzionalità che hanno permesso di bonificare i dati all'interno di SINArGO. In particolare, è stato fatto un lavoro

di sistemazione delle informazioni relative alle aziende e di eliminazione delle duplicazioni informative quale retaggio del passato, permettendo di avere una lettura verticale su base nazionale di dati corretti e puliti.

Ad oggi, per esempio, è possibile sapere che la sede principale di un'azienda si può trovare in una regione qualsiasi d'Italia, ma che ci sono delle unità operative a essa collegate, con la possibilità di monitorare e gestire in maniera più efficace la distribuzione delle aziende sul territorio.

Gli sviluppi di SINArGO degli ultimi anni mettono in luce l'importanza sempre più marcata di rendere il più performante possibile un applicativo essenziale per l'attività CGIL, sia per le attività che consente di svolgere, sia per il volume di movimentazioni che gestisce quotidianamente.

Le novità e le migliorie introdotte nel 2023 e la maggiore diffusione sul territorio nazionale dell'applicativo hanno determinato un incremento del volume di accessi e di movimentazione di dati sulla piattaforma SINArGO, in un lavoro di continua crescita parallela all'attività di bonifica e sistemazione dei dati.

Se, infatti, si pensa alla totalità degli accessi giornalieri a SINCGIL, che eccede le 10.000 persone, si può stimare che la metà di questi sia di utilizzatori che operano anche su SINArGO. L'accesso effettuato dagli operatori consente, ad oggi, grazie agli ultimi sviluppi di integrazione e importazione, di accedere all'anagrafica di circa 5 milioni di iscritti su tutto il territorio nazionale e di effettuare stampe che, nel momento del tesseramento, si aggirano sulle 100.000 giornaliere, mentre durante l'anno, in base al periodo, variano in un range che va da 10.000 a 15.000 al giorno. Questo incremento del volume di elaborazione si è tradotto anche nella

necessità di effettuare una serie di analisi e test di tenuta sul sistema dell'infrastruttura e sulle risorse disponibili, con conseguente applicazione di una serie di correzioni e di ottimizzazioni per consentire un lavoro fluido e senza intoppi per gli operatori. Le migliorie apportate da questo punto di vista hanno così permesso agli utilizzatori di effettuare attività dispendiose in termini di risorse tecnologiche (quali, ad esempio, le stampe di centinaia di migliaia di tessere di iscrizione) senza i problemi che invece, qualche anno prima e con il precedente applicativo, ci si trovava a dover affrontare.

OBIETTIVI 2024

- Completare le attività relative all'integrazione delle funzionalità dell'applicativo FLC all'interno di SINArGO
- Diffondere a livello nazionale la funzionalità di gestione della contrattazione di secondo livello, attualmente circoscritta nell'ambito comprensoriale o regionale
- Completare le attività relative alla certificazione degli iscritti SPI CGIL rispetto al dato INPS
- Introdurre nuove funzionalità relative al tesseramento, fra cui i cruscotti di monitoraggio nazionale interni all'applicativo SINArGO
- Ottimizzare le attuali funzionalità relative alle statistiche disponibili



Sintel

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



2.7 Soddisfazione dei clienti

103.1 - 2
3 - 414.1

Negli ultimi anni Sintel ha progressivamente modificato la metodologia di rilevazione della soddisfazione dei clienti. Per molti anni essa è avvenuta considerando solo alcuni ambiti specifici sui quali era necessario effettuare un monitoraggio più preciso e puntuale, per poi passare, negli ultimi anni, al monitoraggio della soddisfazione in base a quanto rilevato dai software utilizzati per la gestione delle attività e dei flussi di lavoro.

Questa metodologia, ancora attualmente utilizzata, consente una compilazione rapida, una analisi immediata e strutturata e una rappresentazione veloce ed esaustiva dei dati raccolti, risparmiando tempo in queste fasi a vantaggio della possibilità di ampliare lo spettro delle indagini possibili.



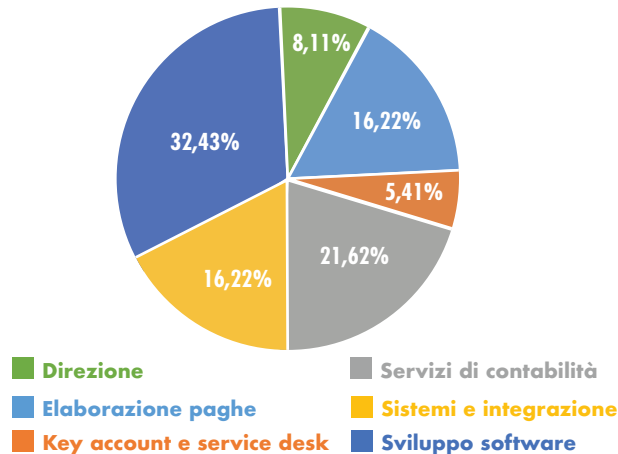
2.8 Risorse Umane

103.1 - 2 - 3

Sintel riconosce la fondamentale importanza delle risorse umane all'interno della propria struttura organizzativa, attribuendo loro un ruolo decisivo. La società promuove relazioni col personale basate sulla fiducia reciproca e sul sostegno, consapevole della centralità di tali connessioni: si tratta di un approccio organizzativo che riflette e si ispira direttamente agli obiettivi e alle finalità sociali della CGIL.

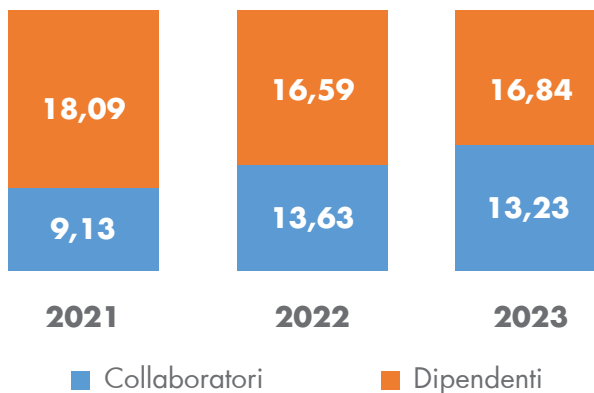
Al 31/12/2023 le persone che lavorano in Sintel sono in tutto 37 (18 dipendenti, di cui 17 a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato) suddivisi tra le seguenti aree di attività:

**Risorse umane per aree di attività
anno 2023**



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 2021-2023





2.8.1 Parità e diversità di trattamento

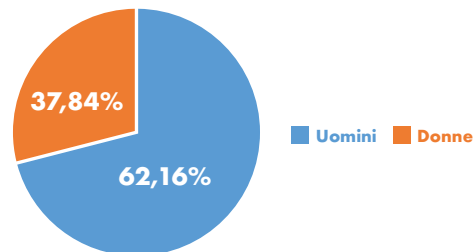
103.1 - 2
3 - 403 - 1

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.

**Composizione per Genere
anno 2023**



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 2023 è stato utilizzato regolarmente da tutte le aree operative, le quali attualmente dispongono di 2 giorni fissi 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.



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 è svolta la Riunione dei soggetti coinvolti nella gestione del Piano di Sorveglianza (RSPP, Medico competente, Azienda, RLS) nel quale si valutano le azioni di miglioramento da porre in atto finalizzate a una attenta politica di valutazione dei rischi. Oltre a quanto previsto dalla normativa sul tema in termini di obblighi e prescrizioni, nel 2022 è stato fatto un assessment specifico considerando anche la certificazione etica SA8000 e quanto definito dallo Standard su questo aspetto (Salute e sicurezza è infatti uno dei requisiti previsti). Da una prima valutazione, Sintel risulta allineata anche su questo fronte; nel 2023, proseguendo il percorso verso l'ottenimento della Certificazione Etica, sarà possibile approfondire e definire eventuali punti di divergenza/convergenza.

OBIETTIVI 2024

- Valutare una nuova redistribuzione degli spazi e dei macchinari presenti nell'area break, riducendo l'ingombro attuale a ampliando le zone di stazionamento per la pausa
- Efficientare la zona della sede con maggior dispersione termica, al fine di migliorare la percezione di calore e raffreddamento.



103.1 - 2
3 - 414.1

2.8.3 Formazione e aggiornamento

La formazione nelle aziende è un elemento cruciale per la crescita sia individuale che collettiva. Spesso, tuttavia, alcune persone, una volta raggiunto un certo livello, ritengono di non avere più nulla da imparare e rifiutano percorsi formativi, considerandoli superflui. Questo atteggiamento può limitare il miglioramento continuo e l'adattamento alle sfide future. La formazione, invece, deve essere vista come una risorsa che arricchisce le competenze e risponde alle esigenze dell'organizzazione, contribuendo a un circolo virtuoso di crescita.

In Sintel, il personale riconosce il valore della formazione e la considera un'opportunità di sviluppo continuo. La cultura aziendale favorisce la partecipazione ai percorsi formativi come strumenti di crescita professionale. Sintel si impegna costantemente a rilevare le necessità formative e a proporre percorsi mirati per soddisfarle, favorendo così l'evoluzione delle competenze in modo coerente con gli obiettivi dell'organizzazione.

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

- **Dimensione tecnico-professionale**, finalizzata a ridurre il divario tra le capacità possedute e le competenze richieste.
- **Dimensione comunicativo-relazionale**, volta a dotare le persone di strumenti interpretativi e di condivisione del contesto valoriale e organizzativo in cui si colloca la società.
- **Dimensione organizzativa**, con l'obiettivo di consentire l'acquisizione di modalità e tecniche di lavoro che valorizzino il lavoro di gruppo, passando da

una logica articolata per processi di lavoro a una concezione di “squadra”.

- **Apprendimento dall’esperienza**, individuando e valorizzando la componente formativa già presente nei processi di lavoro attraverso il training-on-the-job.

Nel 2023, Sintel ha organizzato numerosi corsi, tra cui quelli sulla SA8000 (responsabilità sociale d’impresa), Privacy, e sicurezza informatica per operatori. Inoltre, sono stati proposti corsi avanzati su Intelligenza Artificiale e Deep Learning, percorsi formativi mirati all’ufficio paghe e contributi, e su strumenti come Nagios.

Questi percorsi hanno permesso a Sintel di investire nel potenziale del proprio team, con l’obiettivo di crescere come azienda e come realtà di riferimento che serviamo: la CGIL. Tra le attività formative proposte, anche nel 2023 è stata organizzata una giornata di team building in occasione delle festività natalizie, a chiusura anno. L’iniziativa consente di far lavorare fianco a fianco, in un insolito contesto, persone solitamente molto lontane per mansioni e competenze, avvicinandole dal punto di vista umano e personale. È un’occasione importante di condivisione, utile per ridurre le distanze e favorire la conoscenza, togliendo qualsiasi formalità dettata dai ruoli in azienda. L’attività, che ha coinvolto sia il personale (dipendenti e consulenti) che i più stretti partner di fornitura, si è svolta in una location alle porte di Milano e ha visto la suddivisione in 5 squadre che hanno preparato 5 differenti menu a tema colore, sotto la supervisione di un coordinatore chef esterno. Le ricette preparate dalle squadre hanno poi costituito il buffet consumato dagli stessi partecipanti. Al termine della serata, tutto ciò che è avanzato è stato portato a casa dai partecipanti all’interno di “doggy-bag” Sintel, in un’ottica anti-spreco. La serata, molto coinvolgente, divertente e partecipata, rappresenta ormai un appuntamento fisso molto atteso da tutto il personale.



2.9 I fornitori

103.1 - 2
3 - 414.1

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.

Essendo una società di servizi interamente parte di CGIL, il rispetto delle normative legali e la protezione dei diritti sindacali dei dipendenti e collaboratori sono principi chiave, ancor più rilevanti rispetto ad altre realtà, nella scelta dei fornitori. Questa coerenza con la missione aziendale gioca un ruolo cruciale nel processo decisionale.

La politica di selezione dei fornitori si fonda su due principi principali:

- **Valutazione costi/benefici:** Nel 2023 sono continuate le attività di confronto e analisi sull'economicità delle offerte ricevute, puntando a soluzioni che, a parità di condizioni, permettessero di mantenere i costi contenuti. Questo approccio è stato applicato sia per i servizi dedicati esclusivamente alla società che per gli acquisti destinati all'intero sistema CGIL. In particolare, è stata avviata una attività di revisione del processo di scelta dei fornitori di piccole-medie dimensioni, parallelamente a una rivisitazione di alcuni aspetti relativi all'intermediazione commerciale.
- **Aspetti etico-valoriali:** La valutazione annuale dei fornitori, in linea con gli standard ISO 9001, ISO 27001 e SA8000, tenendo conto di parametri come qualità, tempi di consegna, reattività, affidabilità, politiche di prezzo,

Bilancio di Sostenibilità 2023

non conformità, reclami e gestione etica del personale. Elementi essenziali di valutazione sono la presenza di un Codice Etico allineato ai valori aziendali e l'adesione ai principi del lavoro etico e sostenibile; qualora un fornitore non disponga di un proprio Codice Etico, la Direzione richiede l'adesione a quello aziendale, includendo una clausola specifica nel contratto, mentre la non sottoscrizione o il non rispetto dei principi sul lavoro etico determina l'esclusione del fornitore per non compatibilità con i principi di sostenibilità dell'azienda.

L'obiettivo annuale è garantire un costante monitoraggio del sistema di selezione dei fornitori, anche rispetto a quanto definito dallo standard di riferimento SA8000 su cui Sintel è certificata, assicurandone la gestione corretta e coerente con gli standard aziendali. Questo approccio riflette l'impegno di Sintel non solo verso l'efficienza operativa, ma anche nei confronti della responsabilità sociale e del rispetto dei valori aziendali.

Nel 2023, inoltre, riveste particolare importanza l'attività di analisi e screening delle proposte e delle opportunità in previsione della scadenza del contratto di rete con il fornitore TIM, confrontando più partner commerciali per arrivare a un accordo che sia positivo sia a livello di innovazione tecnologica che a livello economico: si tratta di un processo che durerà anche nell'anno successivo e arriverà a definizione nel 2024, dal momento che il rinnovo è previsto per il 2025.

Infine, Sintel ha avviato una partnership strategica triennale con WINDTRE, attraverso il brand WINDTRE BUSINESS, con l'obiettivo di rafforzare la protezione dei propri server di posta aziendali contro i cyber attacchi.

Questa collaborazione evidenzia l'impegno di Sintel nell'offrire soluzioni avanzate di



Sintel

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

sicurezza informatica, fondamentali per garantire la continuità operativa e proteggere i dati all'interno dell'organizzazione sindacale. L'iniziativa prevede principalmente un'attività di consulenza in cybersicurezza, con un focus su un'analisi approfondita delle tecnologie disponibili e un'attenta valutazione degli strumenti necessari per potenziare la prevenzione e difesa contro gli attacchi informatici.

Attraverso questo screening consulenziale, Sintel è in grado di individuare le soluzioni più adatte a rafforzare la sicurezza dell'infrastruttura digitale, rispondendo in modo proattivo alle minacce emergenti.

OBIETTIVI 2024

- Proseguire l'attività di revisione dei processi di scelta dei fornitori di piccole-medie dimensioni e di intermediazione commerciale
- Proseguire l'attività di contrattazione e valutazione soluzioni di economicità in previsione della scadenza del contratto di rete fissa.

2.10 Ambiente

Non può certamente essere sottovalutato l'impatto sociale che caratterizza la gestione dei progetti SINTEL, un aspetto che si riflette in una forte accountability sociale e in un impegno concreto verso gli interessi globali. Questo elemento riveste un'importanza centrale nel contesto dello sviluppo sostenibile, un concetto che, troppo spesso, viene erroneamente limitato alla sola dimensione ambientale. In realtà, dovrebbe abbracciare un orizzonte più ampio, concentrandosi non solo sulla riduzione degli impatti ecologici, ma anche sui benefici per le persone: i cittadini, gli stakeholder e tutti i portatori di interesse coinvolti. In questo quadro, la tecnologia, e quindi lo sviluppo, si orienta verso un obiettivo che non solo risponde alla missione di Sintel di promuovere innovazione, ma incrocia anche le priorità delle organizzazioni sindacali, legate alla tutela dei diritti dei lavoratori, e quelle dei beneficiari finali, per i quali l'accesso ai servizi assistenziali diventa sempre più un diritto fondamentale.

A questa dimensione sociale si aggiunge una particolare attenzione all'aspetto ambientale, con l'impiego di sistemi informatici a basso impatto ecologico. Sintel ha dimostrato una sensibilità particolare in merito alla selezione dei fornitori, orientandosi verso quelli che aderiscono a principi di sostenibilità. Un esempio concreto di questa visione è rappresentato dai data center Sintel, certificati ISO 14001. Questa certificazione internazionale attesta il rispetto degli standard di gestione ambientale, confermando l'impegno di Sintel nella

riduzione dell'impatto ecologico delle proprie operazioni. Un risultato che è frutto di una solida collaborazione con Noovle, il brand di TIM Enterprise, che fornisce a Sintel infrastrutture tecnologiche avanzate, efficienti sotto il profilo energetico e particolarmente orientate alla sostenibilità.

L'integrazione di tecnologie ecocompatibili non solo rafforza la strategia di innovazione di Sintel, ma contribuisce anche a promuovere un modello di sviluppo più sostenibile e responsabile, sia dal punto di vista ambientale che sociale. L'adozione di pratiche di gestione ecologicamente consapevoli nei sistemi IT si allinea perfettamente con gli obiettivi globali di sostenibilità e dimostra che è possibile coniugare efficienza tecnologica e rispetto per l'ambiente. In questo contesto, i progetti gestiti da Sintel non solo rispondono alle esigenze di innovazione e tutela sociale, ma si distinguono anche per l'impegno a ridurre l'impronta ecologica delle operazioni digitali, rappresentando un esempio concreto di come sia possibile realizzare uno sviluppo sostenibile integrato.

OBIETTIVI 2024

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



103.1 - 2
3 - 414.1

2.11 Energia e infrastruttura

La gestione attenta e consapevole delle risorse energetiche, insieme alla costante ricerca di soluzioni per ridurre i consumi, è stata una priorità per Sintel negli ultimi anni. Questo tema è stato affrontato sotto due aspetti principali: da un lato, le politiche mirate al contenimento e all'ottimizzazione dei costi di produzione, con un impatto diretto sulla performance aziendale; dall'altro, un approccio etico e orientato verso uno "sviluppo sostenibile". La gestione di questi aspetti ha richiesto una valutazione accurata del rapporto costi/benefici delle diverse soluzioni disponibili.

Per Sintel, queste riflessioni si sono inserite in una visione più ampia, che ha preso in considerazione vari fattori, tra cui la sicurezza (sia fisica che logica) legata alla scelta delle posizioni per apparecchiature ad alto consumo energetico, sulle quali risiedono dati particolarmente sensibili. Inoltre, sono state attentamente valutate anche le implicazioni economiche per l'azienda e i suoi clienti.

Nel 2023 le attività si sono concentrate su due fronti:

- un *restiling* dell'infrastruttura degli apparati di rete del datacenter, operando la sostituzione dei server obsoleti, innalzando la velocità di connessione;
- il *consolidamento* della migrazione dell'infrastruttura virtuale e l'attivazione della nuova **struttura iperconvergente** per la virtualizzazione di tutti i servizi, vale a dire di una tecnologia all'avanguardia che consente di avere una maggiore flessibilità nella gestione dell'infrastruttura e della velocità di implementazione, soprattutto nel caso in cui sia necessario aumentare i carichi di lavoro.

Entrambe le operazioni hanno avuto importanti risvolti dal punto di vista dell'efficiamento energetico e del risparmio di risorse, poiché hanno previsto l'adozione di un hardware più performante dal punto di vista dei consumi, di dimensioni più ridotte ma con una potenza elaborativa maggiore e un minore assorbimento di corrente elettrica.

Il parco macchine server dismesso con l'introduzione dell'iperconvergenza, tuttavia, non è stato rottamato: è stata, infatti, fatta un'operazione a cascata, utilizzando l'hardware sostituito per rimpiazzare i Terminal Server (TS) utilizzati da CAAF CGIL per la gestione delle pratiche, i quali erano ancora più obsoleti, nell'ottica del riutilizzo e del risparmio per l'Organizzazione ma con un miglioramento nelle performance.

OBIETTIVI 2024

- Avviare le attività di studio e progettazione per la realizzazione della nuova rete, in previsione della sottoscrizione del nuovo contratto sulla rete fissa
- Proseguire nelle attività di ottimizzazione dell'infrastruttura per il miglioramento della qualità dei servizi offerti (es. posta in uscita).

RISORSE UMANE - TABELLE ANALITICHE *

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

GRI

401.1
405.1

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

Tipologia contratto	2023			2022			2021		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Indeterminato full time	9	5	14	10	4	14	11	4	15
Indeterminato part time	1	2	3	1	3	4	1	3	4
Tempo determinato	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	10	8	18	11	7	18	12	7	19
Collaboratori	13	6	19	13	6	19	11	6	17
Totale complessivo	23	14	37	24	13	37	23	13	36

GRI

401.1
405.1

Tab. 2 Totale Dipendenti per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

Inquadramento	2023			2022			2021		
	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	9	7	16	10	7	17
Totale	10	8	18	11	7	18	12	7	19

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

Area di attività	2023			2022			2021		
	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	11	0	11
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	2	4	6	2	4	6
Totale	23	14	37	24	13	37	23	13	36

Tab. 4 Turnover Dipendenti al 31 dicembre

Sesso	2023			2022			2021		
	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo
Uomini	0	1	-1	0	1	-1	0	0	0
Donne	1	0	1	2	2	0	1	1	0
Totale dipendenti	1	1	0	2	3	-1	1	1	0

Bilancio di Sostenibilità 2023

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

Evento	2023	2022	2021
Infortuni	0	0	0
Infortuni in itinere	0	1	0
Malattie professionali	0	0	0
Totale	0	1	0

GRI

404.1

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

Risorsa	2023	2022	2021
Uomini	4,4	11,2	13,2
Donne	2,7	36,2	0
Media	3,55	23,7	13,2

GRI

404.1

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

Tipologia	2023			2022			2021		
	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT
Aula	41	255	296	0	88	88	0	356	356
Training on the job	0	0	0	108	0	108	0	0	0
Totale	41	255	296	108	88	196	0	356	356

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

Tipologia	2023	2022	2021
Consumi totali (kWh)	29391	30816	30350
% fonti rinnovabili	47,92%	53,00%	41,71%

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	Iniziative 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 2023

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

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 2024



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