



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

**MQS Rev. 20**

Pag. 1 di 33

## PROCESSO: SVILUPPO SERVIZI VERSO ENTI

### REGOLE

PRIA01 - Sviluppo servizi verso Enti  
 PRAMB01 ó Gestione Aspetti Ambientali  
 PRQU13 ó Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale  
 Regolamenti comunali (se presenti)  
 Norme Societarie vigenti  
 Statuto ASET S.p.A.

### RISORSE

Personale Ufficio Tecnico, Ufficio Clienti e C.S.O.  
 Sistema Informativo Aziendale

Proc./Area	INPUT
Cli	Richiesta da parte del cliente (nuovo servizio o potenziamento servizio esistente)
R.A.S.A.	Proposte di servizio
Cli	Esigenze del cliente

### ATTIVITA' del PROCESSO

OUTPUT	Proc. / Area
Ipotesi di gestione servizi di I.A.	Cli
Accettazione e/o contratto di servizio con schede tecnico-economiche allegate	Amm.ne del servizio/Gestione contratti
Documenti di supporto e istruzioni operative per l'erogazione dei servizi (schede giro, ecc.)	Processi di erogazione
Registrazioni relative allo svuotamento contenitori (Es. DRIA16/*, DRIA23, ecc.)	Raccolta RSU, RD e LC
Documenti riepilogativi degli standard di servizio	Processi di erogazione

### MISURAZIONI

Tasso di incremento del fatturato  
 Efficacia processo di progettazione

Fig. 5 . processo Z01



**PROCESSO: COMMERCIALE TERZI**

**REGOLE**

PRIA10 ó Gestione attività commerciali verso terzi
PRAMB01 ó Gestione Aspetti Ambientali
PRQU13 ó Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale
Tariffario servizi erogabili
Norme: Codice dell' Ambiente, etc.

**RISORSE**

Personale Ufficio Tecnico, Ufficio Clienti e C.S.O.
Sistema Informativo Aziendale

Proc./Area	INPUT
Cli/RASA	Richiesta o proposta di servizio
Cli	Specifiche del cliente utente
Cli	Esigenze del cliente utente

**ATTIVITA' del PROCESSO**

OUTPUT	Proc. / Area
Preventivo accettato e firmato	Amm.ne
Ordini di lavoro (es. DRIA27, ecc.)	Serv. a Terzi
Schede di servizio di raccolta rifiuti ingombranti (DRIA10/*)	Racc. RSU, RD e LC/Serv. a terzi

**MISURAZIONI**

Indice di efficacia dell'attività di preventivazione

Fig. 6 . processo Z02



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 3 di 33

## PROCESSO : RACCOLTA RSU, RD E LC

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRIA03 ó Identificazione e rintracciabilità servizi e prodotti
PRIA05 ó Erogazione e controllo dei servizi di raccolta RSU, RD, lavaggio e spazzamento
PRIA06 ó Erogazione e controllo del servizio di raccolta rifiuti ingombranti
PRIA09 ó Controllo e trattamento delle NC

### RISORSE

Personale operativo
Mezzi aziendali di raccolta e lavaggio
Attrezzature stradali
Materiale di consumo

Proc./Area	INPUT
Sviluppo servizi verso Enti	Documenti di supporto e istruzioni operative per erogazione dei servizi (es. Schede giro, IOIA04/*, ecc.)
Sviluppo servizi verso Enti	Informazioni relative allo svuotamento contenitori (es. DRIA16/*, DRIA23, ecc.)
Sviluppo servizi verso Enti	Registrazioni relative alle attività da svolgere (es. DRIA10/*)

### ATTIVITA' del PROCESSO

### MISURAZIONI

Indicatori di produttività, efficacia od efficienza

OUTPUT	Proc. / Area
Servizi eseguiti	Gestione CRD Gestione Discarica
Registrazioni relative all'esito dei servizi di raccolta differenziata (DRIA16/*, DRIA23/*, etc.)	Amm.ne CRD
Registrazioni relative ad attività di risoluzione anomalie da eseguire (DRIA18)	Servizi a terzi e occasionali

Fig. 7 . processo Z03



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 4 di 33

## PROCESSO : SPAZZAMENTO E COMPLEMENTARI

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRIA03 ó Identificazione e rintracciabilità servizi e prodotti
PRIA05 ó Erogazione e controllo dei servizi di raccolta RSU, RD, lavaggio e spazzamento
PRIA08 ó Erogazione e controllo dei servizi complementari ed occasionali
PRIA09 ó Controllo e trattamento delle NC

### RISORSE

Personale operativo
Mezzi aziendali di raccolta
Attrezzature stradali (cestini)
Strumenti di lavoro
Materiale di consumo

Proc./Area	INPUT
Sviluppo servizi verso Enti	Istruzioni operative per erogazione dei servizi (es. IOIA05/*, IOIA06/*)

### ATTIVITA' del PROCESSO

### MISURAZIONI

Indicatori di efficacia ed efficienza del servizio

### OUTPUT

### Proc. / Area

Servizi eseguiti	Gestione Discarica
Registrazioni relative all'esito dei servizi ed eventuali anomalie (es. DRIA17)	
Registrazioni relative ad attività di risoluzione anomalie da eseguire (DRIA18)	Servizi a terzi e occasionali

Fig. 8 . processo Z04



## PROCESSO : SERVIZI A TERZI E OCCASIONALI

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRIA03 ó Identificazione e rintracciabilità servizi e prodotti
PRIA06 ó Erogazione e controllo del servizio di raccolta rifiuti ingombranti
PRIA07 ó Erogazione e controllo dei servizi a terzi
PRIA08 ó Erogazione e controllo dei servizi complementari ed occasionali
PRIA09 ó Controllo e trattamento delle NC

### RISORSE

Personale operativo
Mezzi aziendali di raccolta
Attrezzature stradali
Strumenti di lavoro
Materiale di consumo

Proc.	INPUT
Comm. a terzi	Ordini di lavoro (DRIA27)
Proc.ssi di erogazione /Cli	Segnalazioni clienti (DRIA05 o comunicazioni scritte), personale interno (DRIA18)
Comm. Terzi	Preventivo servizio ingombranti (opzionale)
Comm. Terzi	Registrazioni relative alle attività da svolgere (es. DRIA10/*)

### ATTIVITAØ del PROCESSO

OUTPUT	Proc. / Area
Servizi eseguiti	Gestione Discarica
Registrazioni relative all'esito dei servizi (es. DRIA25, DRIA27)	
Registrazioni chiusura anomalie (es. DRIA05, DRIA18)	Raccolta RSU, RD e LC/Spazzamento e complementari

### MISURAZIONI

Indice di efficacia del processo

Fig. 9 . processo Z05



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 6 di 33

## PROCESSO: GESTIONE CRD

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
Normativa vigente in materia
PRIA03 ó Identificazione e rintracciabilità servizi e prodotti
PRIA13 ó Erogazione e controllo dei servizi presso i Centri di Raccolta differenziata
PRIA14 ó Modalità di immagazzinamento
PRIA09 ó Controllo e trattamento delle NC
PRQU13 ó Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale

### RISORSE

Personale operativo del CRD
Mezzi per movimentazione rifiuti
Contenitori idonei alla tipologia di rifiuto
Aree di stoccaggio

Proc./Area	INPUT
Processo di raccolta RD/Cli utenti	Rifiuti riciclabili

### ATTIVITAØ del PROCESSO

### OUTPUT

### Proc. / Area

Registrazioni relative all'invio dei materiali alle piattaforme di recupero (Es. DRIA26)	Amm.ne CRD
Materiale non riciclabile	Gestione discarica
Pesi materiale riciclabile conferito dai cittadini e registrazioni servizio raccolta fuori porta per applicazione sconto in tariffa IU	Fatturazione servizi a tariffa

### MISURAZIONI

Indicatore di produttività del servizio

Fig. 10 . processo Z06



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 7 di 33

## PROCESSO: GESTIONE MANUTENZIONE MEZZI ED ATTREZZATURE

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRQU06 ó Manutenzione macchine ed apparecchiature
PRIA09 ó Controllo e trattamento delle NC

### RISORSE

Personale operativo di officina
Attrezzature di officina
Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Officina	Allarmi previsti dal sistema informativo aziendale (manutenzione programmata)
Processi di erogazione	Registrazioni relative a malfunzionamenti (ES. DRIA19)

### ATTIVITAØ del PROCESSO

OUTPUT	Proc. / Area
Mezzo ripristinato	Servizi di erogazione
Registrazioni relative agli interventi effettuati (Es. DRIA20/*)	Officina

### MISURAZIONI

Indicatore di produttività del servizio

Fig. 11 . processo Z07



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 8 di 33

## PROCESSO: PREDISPOSIZIONE IMPIANTO DISCARICA

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
Normativa vigente in materia
PRDI02 ó Identificazione e rintracciabilità prodotti nel servizio discarica
PRDI03 ó Predisposizione impianto discarica
PRDI07 ó Identificazione e trattamento NC in discarica
PRDI08 ó Manutenzione macchine operatrici presenti in discarica
IODI07 ó Accettazione ed immagazzinamento materiali in discarica

### RISORSE

Personale addetto alla discarica
Macchine movimento terra
Mezzi di trasporto per muoversi in discarica

Proc./Area	INPUT
Cli pagante	Progetto di realizzazione celle di coltivazione
Approvvigionamento	Materiali

### ATTIVITAØ del PROCESSO

### MISURAZIONI

Indicatore di produttività nella realizzazione cella

OUTPUT	Proc. / Area
Comunicazione termine lavori	Cli pagante
Cella predisposta come da progetto approvato	Gestione Discarica

Fig. 12 . processo Z08





# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

**MQS Rev. 20**

Pag. 9 di 33

## PROCESSO: GESTIONE DISCARICA

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
Normativa vigente in materia
PRDI02 ó Identificazione e rintracciabilità prodotti nel servizio discarica
PRDI07 ó Identificazione e trattamento NC in discarica
PRDI08 ó Manutenzione macchine operatrici presenti in discarica
PRDI09 ó Stipula convenzione per lo smaltimento di rifiuti in discarica
PRDI10 ó Verifica di conformità dei rifiuti
PRDI11 ó Modalità di accettazione rifiuti ó Verifica in loco
PRDI12 ó Modalità di coltivazione
PRDI13 ó Presidio, controllo e manutenzione generale dell'impianto
PRDI14 ó Modalità di gestione percolato
IODI05 ó Listino prezzi rifiuti conferiti
IODI07 ó Accettazione ed immagazzinamento materiali in discarica
Classificazione rifiuti

### RISORSE

Personale addetto alla discarica
Mezzi per movimentazione e compattazione rifiuti
Mezzi di trasporto per muoversi in discarica
Aree di stoccaggio
Pesa in stato di taratura
Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Cli pagante	Progetto di realizzazione celle di coltivazione
Servizi ambientali	Rifiuti conferiti
Analisi di laboratorio	Certificati di analisi rifiuti, acque di scolo e percolato

### ATTIVITAØ del PROCESSO

### MISURAZIONI

Indicatore di produttività discarica

OUTPUT	Proc. / Area
Piano di coltivazione	
Convenzioni discarica e classificazioni	
Registrazioni relative ai controlli eseguiti sui rifiuti (Es. DRDI06, Cartellini di pesatura, Registri di carico e scarico, etc.)	Uff. Bollettazione Discarica
Dati relativi ai conferimenti (Comuni, Ditte)	Amm.ne
Registrazioni relative a NC in accettazione (Es. DRDI05, DRQU01)	
Registrazioni relative a controllo su attrezzature e impianti (Es. DRDI08, DRDI09, etc.)	
Rifiuti smaltiti	Chiusura e gestione post-chiusura discarica
Rifiuti da analizzare	Analisi di laboratorio

Fig. 13 . processo Z09



**PROCESSO: CHIUSURA E GESTIONE POST-CHIUSURA DISCARICA**

**REGOLE**

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
Normativa vigente in materia
PRDI05 ó Chiusura e gestione post-chiusura discarica
PRDI07 ó Identificazione e trattamento NC in discarica
IODI08 ó Monitoraggio area di discarica esaurita

**RISORSE**

Personale addetto alla discarica
Mezzi di trasporto per muoversi in discarica
Mezzi movimento terra

Proc./Area	INPUT
Cli pagante	Progetto di gestione fine esercizio
Cli pagante	Piano di gestione post-operativa
Gestione discarica	Cella esaurita
Approvvigionamento	Materiali

**ATTIVITA $\emptyset$  del PROCESSO**

OUTPUT	Proc. / Area
Cella chiusa e/o sigillata	Cli pagante e utente
Registrazioni dei controlli relativi alla gestione post-chiusura (da definire con il Cliente)	Cli pagante

**MISURAZIONI**

Indicatore di produttività nella chiusura e gestione post-chiusura

Fig. 14 . processo Z10



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 11 di 33

## PROCESSO : APPROVVIGIONAMENTO

### REGOLE

PRQU04 ó Valutazione e selezione fornitori	Piano triennale degli investimenti
PRQU05 ó Controllo dei dati e delle condizioni di acquisto	PRFG06 ó Controllo e trattamento delle non conformità
PRQU13 ó Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale	PRFG07 ó Ricevimento di materiali, mezzi ed attrezzature
PRIA14 ó Modalità di immagazzinamento	Normative vigenti in materia di acquisti
PRIA15 ó Ricevimento materiali mezzi ed attrezzature	PRAQ14 ó Controllo e trattamento delle non conformità
PRIA09 ó Controllo e trattamento delle NC	PRAQ13 ó Ricevimento materiali, mezzi ed attr.
PRFR09 - Controllo e trattamento delle NC presso Ufficio Clienti	PRDP06 ó Controllo e trattamento delle non conformità
PRPI06 ó Ricevimento materiali, mezzi ed attrezzature	PRDP07 ó Ricevimenti di materiali, mezzi ed attrezzature
Regolamento interno	PRPI07 ó Controllo e trattamento delle non conformità

### RISORSE

Coordinatore amministrativo
Sistema informativo aziendale
Addette ufficio protocollo
Ufficio magazzino ed approvvigionamenti
Personale tecnico aziendale addetto al ricevimento e collaudo forniture
Commissione di gara
Consiglio di Amministrazione (per gara ad evidenza pubblica o trattativa diretta)

Proc./Area	INPUT
Processi: sviluppo servizi verso Enti, di erogazione	Esigenze d'acquisto

**ATTIVITAØ del PROCESSO**

OUTPUT	Proc. / Area
Prodotto approvvigionato e stoccato a magazzino	Processi di erogazione
Buono d'ordine e/o lettera di aggiudicazione firmata	Fornitore
Liste fornitori valutati	Acquisti
Documenti di registrazione compilati (es. DRQU01 etc)	Magazzino

MISURAZIONI
Indici di efficacia

Fig. 15 . processo Z11



**PROCESSO: GESTIONE CONTENZIOSI**

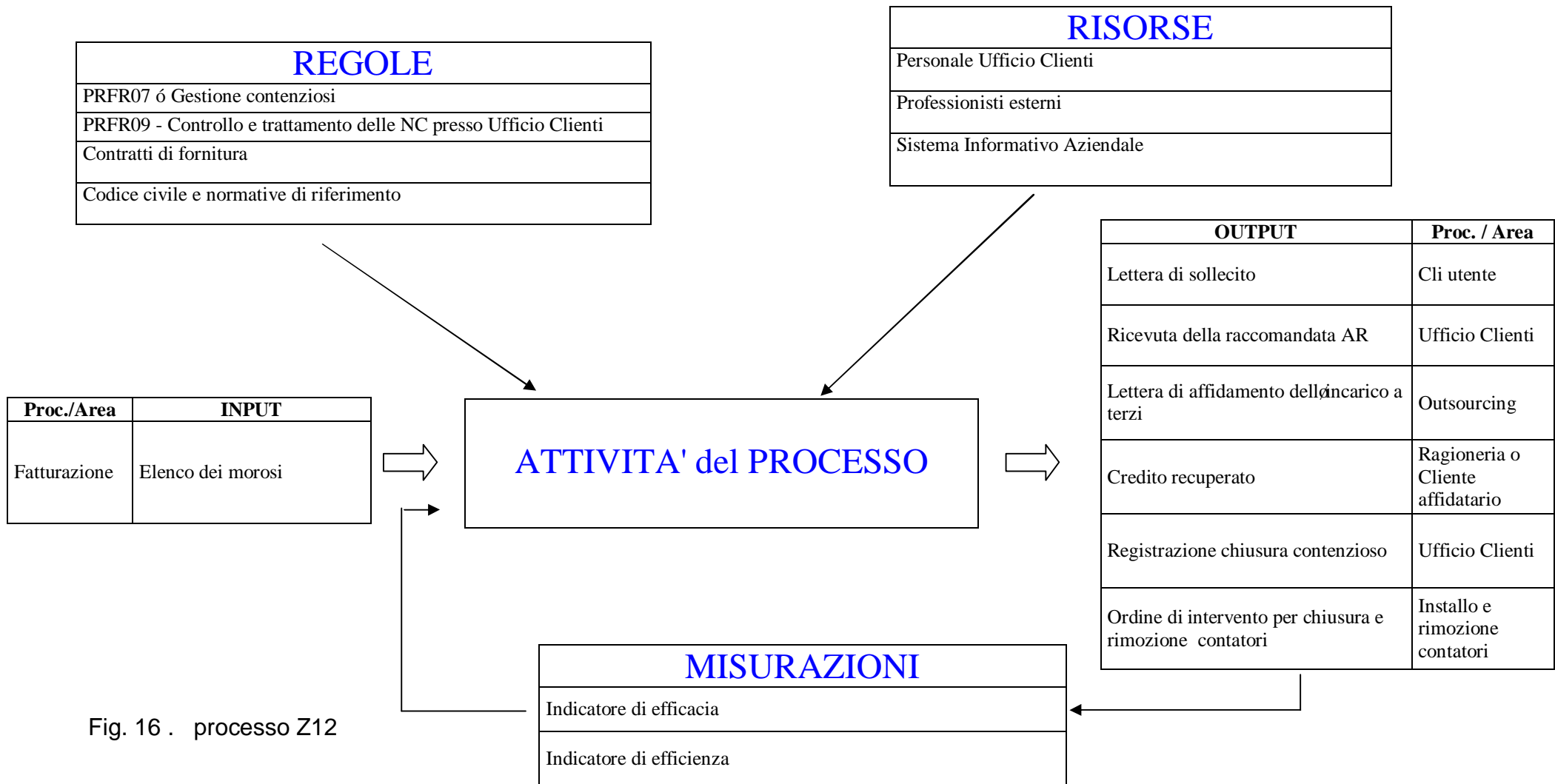


Fig. 16 . processo Z12



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 13 di 33

## PROCESSO: FATTURAZIONE SERVIZI A TARIFFA

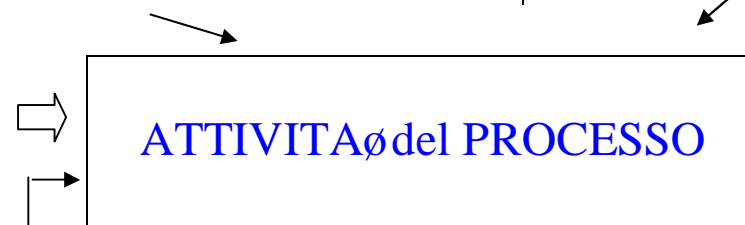
### REGOLE

SPFR01 ó Metodo di calcolo tariffa RSU per utenze domestiche del Comune di í í í ..
SPFR02 ó Metodo di calcolo tariffa RSU per utenze non domestiche del Comune di í í í ..
PRFR02 ó Fatturazione servizio igiene ambientale
PRFR10 ó Gestione letture
PRFR09 - Controllo e trattamento delle NC presso Ufficio Clienti
Tariffa gas naturale
PRFR06 ó Fatturazione servizi gas e ciclo idrico integrato
Tariffa ciclo idrico integrato
IOQU07 ó Listino prezzi analisi

### RISORSE

Personale Ufficio Clienti
Sistema Informativo Aziendale
Letturisti

Proc./Area	INPUT
Cli utente	Autoletture
Outsourcing/Personale interno	Lettura contatori
SIU	Consumi storici
SIU	Contratti
Laboratorio aziendale	Dati relativi alla fatturazione mensile delle analisi conto terzi effettuate



OUTPUT	Proc. / Area
Bollette	Cli utente
File per la bollettazione	Cli pagante/Enti postali
File per domiciliazione bancaria	Affidatarie supporto
Registrazioni per controlli di fatturazione	Ufficio Clienti
Fatture per analisi eseguite	Clienti

### MISURAZIONI

Indice di efficacia dell'attività di fatturazione
---

Fig. 17 . processo Z13



**PROCESSO : RIESAME DEL CONTRATTO PER AFFIDAMENTO SERVIZI**

**REGOLE**

- PRFR03 ó Riesame del contratto servizi front-office svolti in conto terzi
- PRPI03 ó Riesame del contratto servizio Pubblica Illuminazione
- PRFR09 - Controllo e trattamento delle NC presso Ufficio Clienti
- Contratti di affidamento servizi

**RISORSE**

- Personale ufficio tecnico
- Personale ufficio Clienti
- Dirigenza del settore

Proc./Area	INPUT
Cli pagante	Richiesta di offerta per svolgimento di servizi
Ufficio Ragioneria/Controllo di gestione	Costi sostenuti per l'effettuazione di servizi simili
Cli pagante	Dati relativi all'utenza da servire

**ATTIVITA' del PROCESSO**

OUTPUT	Proc. / Area
Offerta per svolgimento servizi	Cli pagante
Contratto firmato	Ufficio Clienti/Servizio Pubblica Illuminazione

**MISURAZIONI**

Indicatore di efficacia

Fig. 18 . processo Z14



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 15 di 33

## PROCESSO : GESTIONE CONTRATTI

### REGOLE

PRFR04 - Gestione tariffa e stipula contratti servizio gas
PRFR05 ó Caricamento contratti energia elettrica
PRFR08 - Gestione tariffa e stipula contratti servizio ciclo idrico integrato
PRFR01 - Gestione tariffa e stipula contratti servizio igiene ambientale
PRFR09 - Controllo e trattamento delle NC presso Ufficio Clienti
PRFR11- Gestione switch ed attivazione servizi gas da venditori diversi dalle Società affidatarie
PRQU13 ó Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale
SPFR03 ó Elenco documentazione richiesta per modifiche o disdetta contratti

### RISORSE

Personale Ufficio Clienti  
Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Cli utente	Documentazione richiesta per stipula contratti
Processo preventivazione	Registrazione di avvenuto allaccio sul SIU
Ufficio clienti	Registrazione di richiesta/reclamo (DRQU31)
Venditori	Richieste di switch

### ATTIVITAØ del PROCESSO

### MISURAZIONI

Indicatori di efficacia ed efficienza del servizio

OUTPUT	Proc. / Area
Contratto firmato	Cli utente/ufficio clienti
Richiesta di fornitura firmata	Cli utente/ufficio clienti
Risposta al cliente e modulo trattamento reclami compilato per risoluzione (es. DRQU31)	Cli utente/ufficio clienti
Tariffari (es. SPFR01, SPFR02, Tariffa gas, ecc...)	Cli utente/ufficio clienti
Ordine di intervento per installo, chiusura e rimozione contatori	Installo e rimozione contatori

Fig. 19 . processo Z15



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

**MQS Rev. 20**

Pag. 16 di 33

## PROCESSO : PREVENTIVAZIONI, ALLACCI ED AUTORIZZAZIONI

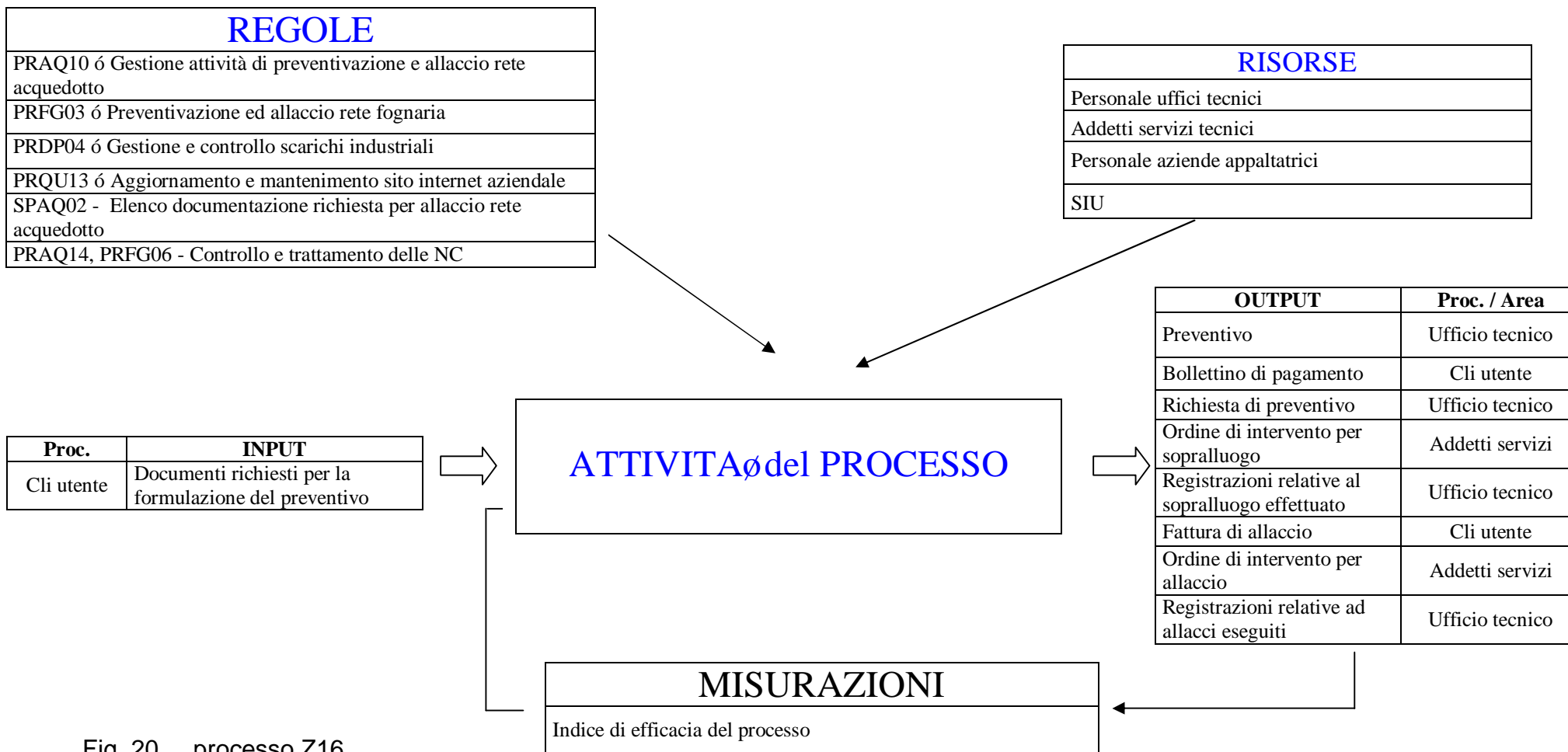


Fig. 20 . processo Z16





# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 17 di 33

## PROCESSO: INSTALLO E RIMOZIONE CONTATORI

### REGOLE

PRAQ14 ó Controllo e trattamento non conformità
PRAQ01 - Installo e rimozione contatori
PRQU13 - Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale
Decreto Legislativo 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
Normative vigenti su tale attività

### RISORSE

Personale di aziende appaltatrici
Mezzi di trasporto aziendali
Attrezzatura per il montaggio
Addetti servizio acquedotto

Proc./Area	INPUT
Gestione contratti	Ordine di intervento installo contatori
Gestione contratti/ Gestione contenziosi	Ordine di intervento per chiusura contatori
Gestione contratti/ Gestione contenziosi	Ordine di intervento per rimozione contatori
Magazzino	Contatori certificati

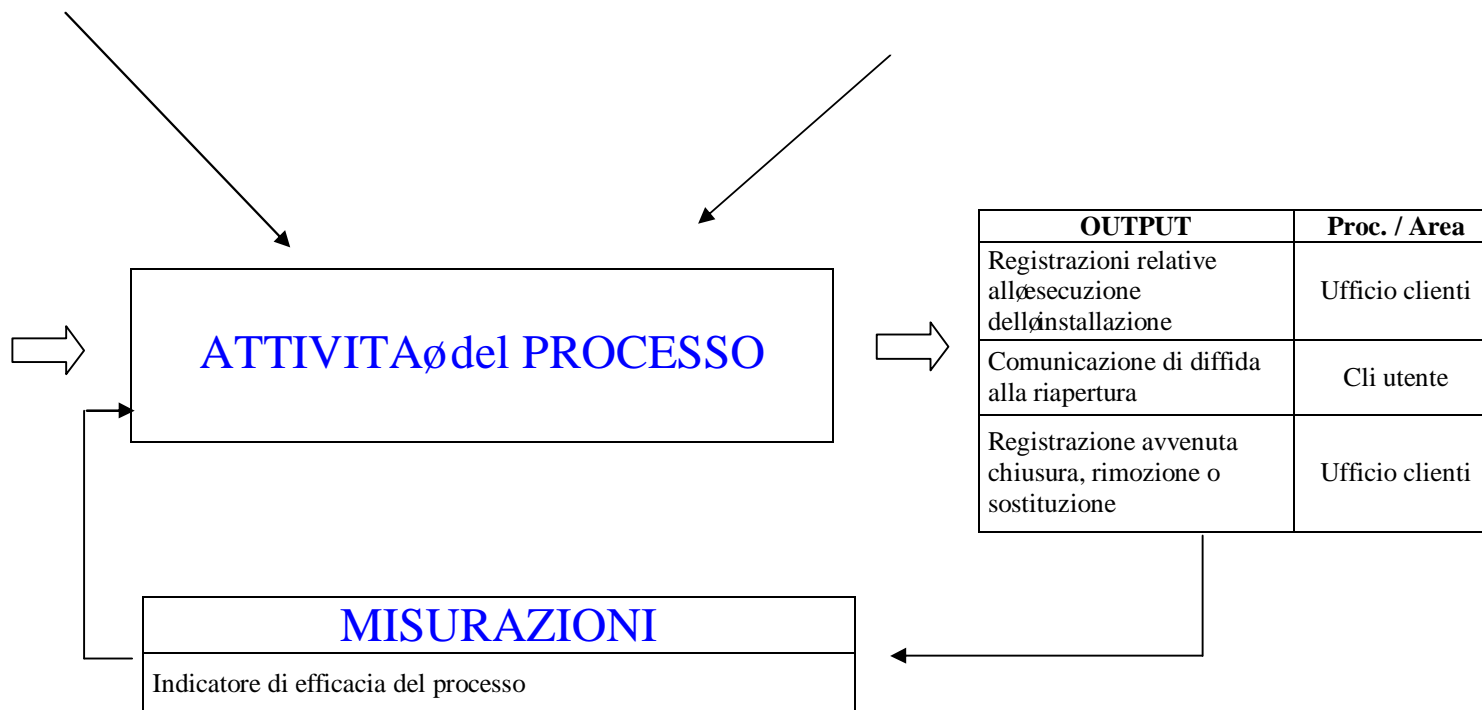


Fig. 21 . processo Z17



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 18 di 33

## PROCESSO: GESTIONE PRONTO INTERVENTO, EMERGENZE ED INCIDENTI

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRAQ14, PRFG06, PRDP06, PRPI07 ó Controllo e trattamento non conformità
PRAQ13, PRFG07, PRDP07, PRPI06 - Ricevimento di materiali, mezzi ed attrezzature
PRQU13 - Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale
PRFG04 ó Gestione interventi in reperibilità servizio fognature
PRAQ09 ó Gestione pronto intervento servizio acquedotto
PRDP03 ó Gestione pronto intervento
PRPI05 ó Gestione pronto intervento servizio pubblica illuminazione
Normative cogenti di riferimento

### RISORSE

Addetti Servizi
Tecnici dei servizi
Operatori e tecnici aziende appaltatrici
Attrezzature, strumentazioni e macchine da cantiere

Proc./Area	INPUT
Ufficio Tecnico	Allarmi previsti dal sistema informativo aziendale (Telecontrollo)
Cli utente	Registrazioni relative a segnalazioni di guasti, perdite, eccí (ES. DRQU31, eccí )
Cli utente	Chiamata al cellulare dei reperibili
Manutenzioni	Segnalazioni da parte degli addetti alle manutenzioni

### ATTIVITAØ del PROCESSO

OUTPUT	Proc. / Area
Guasto, perdita o anomalia riparata	Manutenzioni
Registrazioni relative agli interventi effettuati (Es. DRAQ08, DRAQ09, ecc.)	Ufficio tecnico
Ordine di lavoro compilato	Ufficio tecnico

### MISURAZIONI

Indicatori di efficacia del servizio

Fig. 22 . processo Z18



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 19 di 33

## PROCESSO: CONDUZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E NON PROGRAMMATA RETE ED IMPIANTI

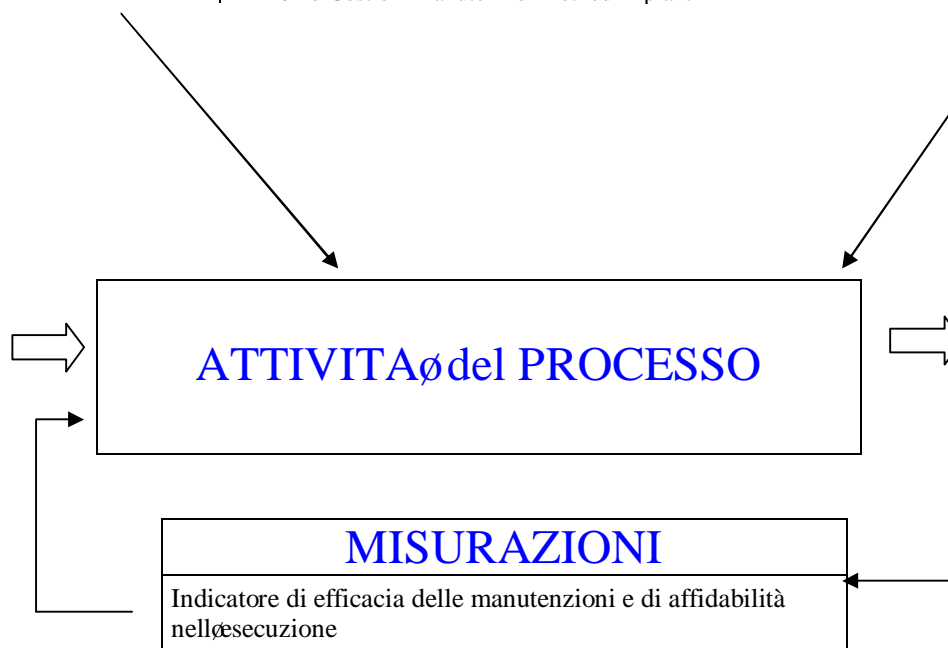
### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)	Tariffario conferimento rifiuti liquidi
PRAQ14, PRFG06, PRDP06, PRPI07 ó Controllo e trattamento delle non conformità	PRAQ13, PRFG07, PRDP07, PRPI06 ó Ricevimento di materiali, mezzi ed attrezzature
PRAQ02 ó Conduzione e manutenzione impianto di protezione catodica	Normative cogenti di settore
PRAQ03 ó Conduzione e manutenzione pozzi, impianti di sollevamento f	PRDP01 ó Conduzione e manutenzione presso impianti di depurazione
PRAQ04 ó Conduzione e manutenzione impianti di potabilizzazione	PRDP02 ó Gestione di attività di controllo ed analisi
PRAQ05 ó Conduzione e manutenzione impianto di pretrattamento	PRDP05 ó Gestione rifiuti liquidi conferiti da terzi
PRAQ06 ó Conduzione e manutenzione serbatoi e sedimentatori	PRFG01 ó Manutenzioni impianti ed apparecchiature
PRAQ07 ó Conduzione e manutenzione impianto di potabilizzazione ad osmosi inversa	PRFG02 ó Manutenzione rete
PRAQ08 ó Gestione rotture ed anomalie sulla rete	PRFG05 ó Gestione attività di clorazione
PRAQ12 ó Distribuzione acqua potabile con autobotte	PRPI04 ó Gestioni manutenzioni reti ed impianti

### RISORSE

Addetti Servizi
Personale Uffici Tecnici
Sistema Informativo Aziendale
Sistema di telecontrollo
Strumenti di misura in stato di taratura
Attrezzature mobili

Proc./Area	INPUT
Ufficio tecnico	Specifiche tecniche degli impianti e della rete
Cli utente/personale aziendale	Segnalazioni malfunzionamenti non da pronto intervento (es. DRQU31, eccí )
Pronto intervento	Segnalazioni relative a perdite, guasti, eccí (DRAQ08, etc.)
Manutenzione programmata	Registrazioni di anomalie durante le attività di manutenzione (es. DRAQ01, DRAQ04, eccí )
Servizi ciclo idrico	Richiesta fornitura cloro (DRFG05)
Cliente	Convenzioni e formulario rifiuti
Analisi laboratorio	Certificati analisi



OUTPUT	Proc. / Area
Registrazioni relative alla programmazione ed esecuzione lavori (es. DRAQ01, etc.)	Ufficio Tecnico
Verbali di esecuzione lavori delle ditte appaltatrici	Ufficio Tecnico
Registrazioni relative alle attività di manutenzione eseguite (es. DRAQ01, DRAQ04, eccí )	Ufficio tecnico
Riparazione eseguita	Cli utente
Richieste di intervento	Aziende specializzate
Rapporti di intervento	Ufficio tecnico
Liquami smaltiti	Cliente
Campioni da analizzare	Analisi laboratorio

Fig. 23 . processo Z19



## PROCESSO: INVESTIMENTI E MIGLIORIE RETE ED IMPIANTI

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRFG06, PRDP06, PRAQ14, PRPI07 ó Controllo e trattamento delle non conformità
PRPI02 ó Controllo del processo di investimento e miglioria sulle reti e sugli impianti di pubblica illuminazione
PRQU17 - Controllo del processo di investimento e miglioria sulle reti e sugli impianti
Normative cogenti di settore, Normativa in materia di lavori pubblici

### RISORSE

Addetti Servizi operativi
Personale Uffici Tecnici
Sistema Informativo Aziendale
Personale aziende appaltatrici
Attrezzature mobili

Proc./Area	INPUT
Cli utente/personale aziendale	Registrazioni di segnalazioni relative a malfunzionamenti che non costituiscono pronto intervento (es. DRQU31, eccí )
Pronto intervento	Segnalazioni relative a perdite, guasti, eccí (DRAQ08, etc.)
Manutenzione programmata e non programmata	Registrazioni relative ad anomalie riscontrate durante le attività di manutenzione (es. DRAQ01, DRAQ04, eccí )
Progettazione	Piani Qualità e verbali di modifica alla progettazione (DRQU34 e DRQU35)
Progettazione	Progetti esecutivi approvati

### ATTIVITAØ del PROCESSO

OUTPUT	Proc. / Area
Estendimenti o migliorie eseguite	Cli pagante
Ordini di lavoro	Ditte appaltatrici
Processo verbale di consegna lavori	Ditte appaltatrici
Verbali di regolare esecuzione	Ufficio tecnico

### MISURAZIONI

Indicatori di efficacia ed efficienza del processo

Fig. 24 . processo Z20



**PROCESSO: PROGETTAZIONE**

**REGOLE**

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)  
 PRQU15 ó Controllo progettazione  
 Normative vigenti in materia di Lavori Pubblici e settore ciclo idrico integrato

**RISORSE**

Uffici tecnici  
 Professionisti esterni  
 Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Cli utente e pagante	Richieste di estendimento
Manutenzione programmata	Registrazioni relative alle manutenzioni eseguite (es. DRAQ01, DRAQ04, eccí )
Cli pagante	Piano triennale degli investimenti
Ufficio tecnico	Progetti similari già eseguiti
Cli pagante/ufficio tecnico	Dati e planimetrie relative all'area su cui eseguire gli interventi
Pronto intervento	Segnalazioni relative a perdite, guasti, eccí (DRAQ08, etc.)

**ATTIVITAØ del PROCESSO**

OUTPUT	Proc. / Area
Progetto preliminare	C..d.A./Cli pagante
Progetto definitivo	C.d.A./Cli pagante
Progetto esecutivo approvato	Investimenti sulle reti e sugli impianti
Piano Qualità e Verbali di modifica (DRQU34 e DRQU35) compilati e firmati	

**MISURAZIONI**

Indicatore di efficacia del processo

Fig. 25 . processo Z21



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 22 di 33

## PROCESSO: GESTIONE AUTORIZZAZIONI E NUOVE LOTTIZZAZIONI

### REGOLE

Decreto Legislativo n. 81/2008 (Testo Unico Sicurezza)
PRQU14 ó Gestione nuove lottizzazioni
PRAQ11 ó Gestione autorizzazioni e pareri per pozzi domestici, agricoli ed industriali
Normative vigenti in materia di Lavori Pubblici e settore ciclo idrico integrato
SPDP01 ó Documenti da presentare per la richiesta di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali in pubblica fognatura
PRAQ14, PRDP06, PRPI07 - Controllo e trattamento delle non conformità
PRQU13 - Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale
PRPI01 ó Presa in carico nuovi punti luce

### RISORSE

Uffici tecnici
Professionisti esterni
Sistema informativo aziendale
Addetti ufficio protocollo

Proc./Area	INPUT
Uffici urbanistica	Elaborati tecnici trasmessi
Impresa esecutrice lavori	Verbale di collaudo controfirmato dal tecnico
Direttore Lavori	Certificazione di qualità dei materiali impiegati, planimetria esecutiva delle canalizzazioni, certificazione di avvenuto lavaggio e disinfezione (quando necessario)
Imprese esecutrici lavori	Reti realizzate
Cliente utente	Richiesta di autorizzazione per trivellazione pozzi ad uso domestico
Provincia	Richiesta di parere per autorizzazione trivellazione pozzi ad uso agricolo o industriale
Cliente utente	Domanda di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali
Cliente utente	Domanda di rinnovo autorizzazione
Cliente utente	Domanda di volturazione, integrazione o deroga dell'autorizzazione
Cliente utente	Autocertificazione di scarico di acque reflue domestiche in pubblica fognatura provenienti da insediamento industriale
Cliente utente	Dati per formulazione tariffa
Uffici urbanistica	Richiesta di parere
Uffici urbanistica	Richiesta di presa in carico

### ATTIVITA' del PROCESSO

### OUTPUT

OUTPUT	Proc. / Area
Parere tecnico	Uffici urbanistica
Parere circa la quantità e congruità dei costi	Uffici urbanistica
Verbali di consegna provvisoria delle opere (in attesa di collaudo amm.vo e consegna definitiva)	Cond. e manutenzione prog. e non prog. reti ed impianti
Consegna delle opere	Cond. e manutenzione prog. e non prog. reti ed impianti
Comunicazione reti acquisite in via definitiva	ASET Holding
Autorizzazione alla trivellazione pozzi domestici	Cliente utente
Parere per trivellazione pozzi agricoli o industriali	Provincia
Registrazione relative a pozzi ubicati sul territorio di competenza	
Atto di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali in pubblica fognatura	Cliente utente
Comunicazioni relative al rilascio	Enti di controllo
Atto di volturazione, integrazione o deroga dell'autorizzazione	Cliente utente
Tariffa	Ufficio Ragioneria
DRDP05 ó Prelievo di campione delle acque di scarico in fognatura di insediamento industriale ó compilato	
Diffida a rientrare entro i parametri di legge	Cliente utente
Registrazioni relative a prelievi di campioni presso ditte industriali	
Comunicazione di presa in carico	Ufficio urbanistica
Denuncia di impianto di terra	ARPAM o altro Ente preposto
SPPI 01/X e SPPI02/X redatte o revisionate	Cond. e manutenzione prog. e non prog. reti ed impianti

### MISURAZIONI

Indicatore di efficacia del processo

Fig. 26 . processo Z22



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 23 di 33

## PROCESSO: ANALISI DI LABORATORIO

### REGOLE

PRQU16 - Gestione analisi laboratorio
IOQU01 - Controllo e taratura degli strumenti di misura laboratorio di analisi
IOQU02 - Manutenzione delle apparecchiature e degli strumenti di misura laboratorio di analisi
IOQU03 - Modalità prelievo campioni per laboratorio
IOQU04 - Elenco parametri analitici
SPQUXX ó Metodiche di analisi
IOQU07 ó Listino prezzi analisi conto terzi

### RISORSE

Attrezzature laboratorio in stato di taratura
Personale del laboratorio
Addetti aziendali al prelievo e consegna campioni
Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Processi di erogazione	Campioni conferiti e identificati
Processi di erogazione	Registrazioni relative ai conferimenti (Es.: DRQU23, DRQU24, etc.)
Cond. e manutenzione prog. e non prog. reti ed impianti	Programmi analisi chimiche e biologiche (es. DRDP02, DRDP06, etc.)
Cliente	Richiesta esecuzione analisi (es. lettera scritta o DRQU42)
Cliente	Accettazione offerta (DRQU43)

### ATTIVITA' del PROCESSO

### MISURAZIONI

Indicatore di efficacia del processo

OUTPUT	Proc. / Area
Registrazioni relative ai conferimenti (ES.: DRQU23, DRQU24, etc.) firmate	
Certificati di analisi	Processi di erogazione/ Enti preposti al controllo/Clienti
DRQU27 ó Scheda gestione analisi fuori parametro ó compilata	Cond. e manutenzione prog. e non prog. reti ed impianti
DRQU30 ó Scheda di manutenzione apparecchiature e strumenti di misura laboratorio analisi	
Registrazioni relative alle tarature eseguite (es. DRQU15, etc)	
Offerta economica	Cliente

Fig. 27 . processo Z23



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 24 di 33

## PROCESSO: SISTEMA DI GESTIONE

### REGOLE

Manuale Qualità e Sicurezza
PRQU01 ó Tenuta sotto controllo dei documenti
PRQU07- Controllo e taratura degli strumenti di misura
PRQU08 ó Azioni correttive e preventive
PRQU09 ó Audit interni del SG e valutazione prescrizioni SSSL
PRQU11 ó Aggiornamento Norme e leggi
PRQU12 ó Tenuta sotto controllo delle registrazioni della Qualità e Sicurezza
PRQU13 ó Aggiornamento e mantenimento sito internet aziendale
IOQU05 ó Gestione cronotachigrafi

### RISORSE

Personale Ufficio Qualità
Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Tutti i processi	Richiesta adeguamento documentazione
Gestione Sistema Qualità	Registrazioni relative a tarature da effettuare
Tutti i processi	Registrazioni relative a N.C. attuali o potenziali (es. DRQU07)
Tutti i processi	Richieste adeguamento liste di controllo norme e leggi
Tutti i processi	Richieste adeguamento sito internet
Gestione Sistema Qualità	Programma audit (DRQU06)
Direzione	Autorizzazioni allo Sviluppo del Sistema di Gestione

### ATTIVITAØ del PROCESSO

### MISURAZIONI

Dati su conduzione delle diverse attività

### OUTPUT

### Proc. / Area

DRQU07 compilato	
DRQU04 compilato	
Proposte di sviluppo Sistema di Gestione	Direzione
Documentazione di sistema revisionata	Tutti i processi
DRQU15 e DRQU16 compilati	
Sito internet aggiornato	Tutti i processi
Report su conduzione mezzi con cronotachigrafi e archivio dischi cartacei	Personale preposto
Input riesame Sistema di Gestione	Direzione
Registrazioni relative alla soddisfazione della clientela	Tutti i processi
Liste di controllo norme e leggi aggiornate	Tutti i processi
Azioni di Sviluppo Sistema di Gestione	

Fig. 28 . processo Z24





# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 25 di 33

## PROCESSO: DIREZIONE

### REGOLE

Manuale Qualità e Sicurezza
PRQU01 ó Tenuta sotto controllo dei documenti
PRQU10 ó Gestione risorse umane
PRQU12 ó Tenuta sotto controllo delle registrazioni della Qualità e Sicurezza

### RISORSE

Personale Area Direzione
Sistema informativo aziendale

Proc./Area	INPUT
Sistema Gestione Qualità e Sicurezza	Input Riesame Sistema Qualità e Sicurezza
Tutti i processi	Richieste di adeguamento delle risorse
Tutti i processi	Richieste di adeguamento della formazione degli operatori
Sistema Gestione Qualità e Sicurezza	Proposte di adeguamento documentazione qualità e sicurezza
Sistema Gestione Qualità e Sicurezza	Proposte di sviluppo Sistema Qualità e Sicurezza

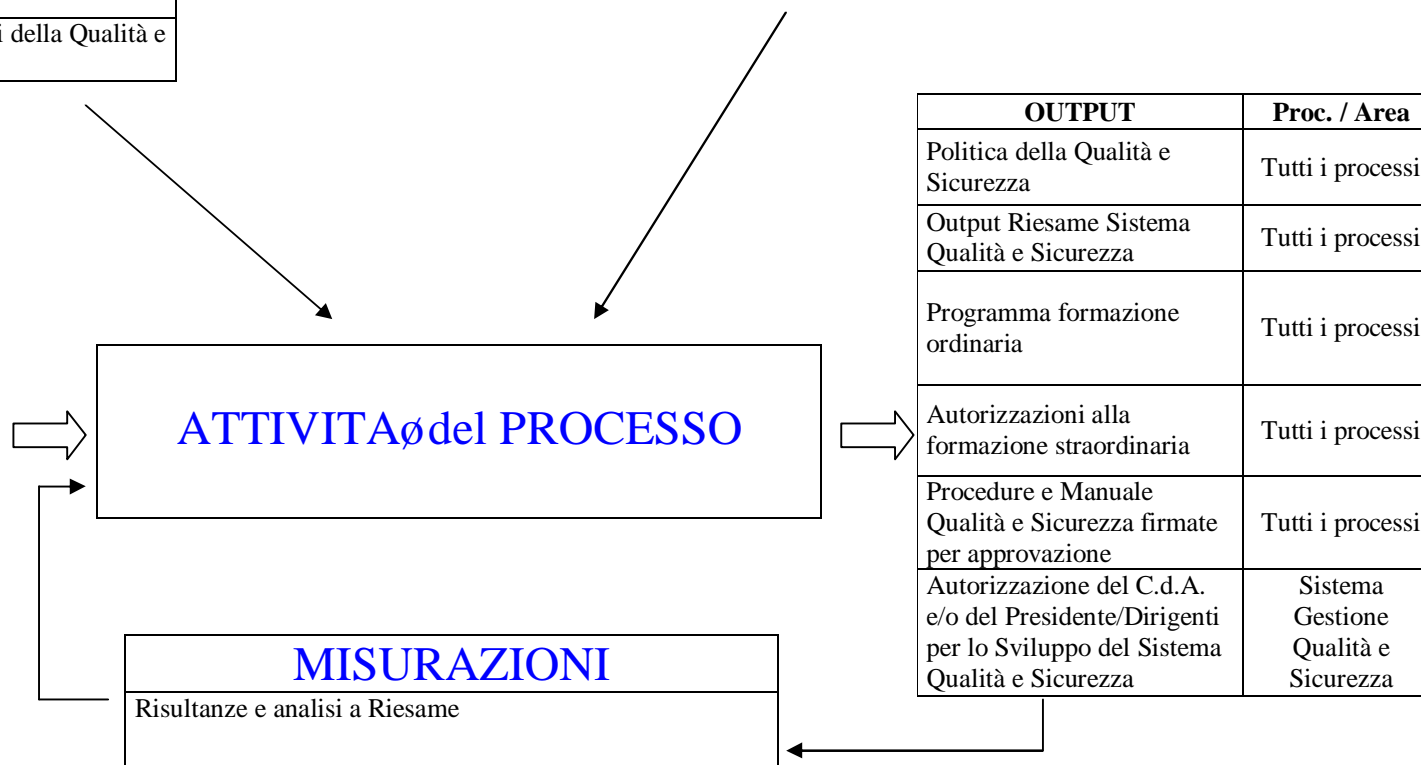


Fig. 29 . processo Z25



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

**MQS Rev. 20**

Pag. 26 di 33

## PROCESSO: VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI RISCHI

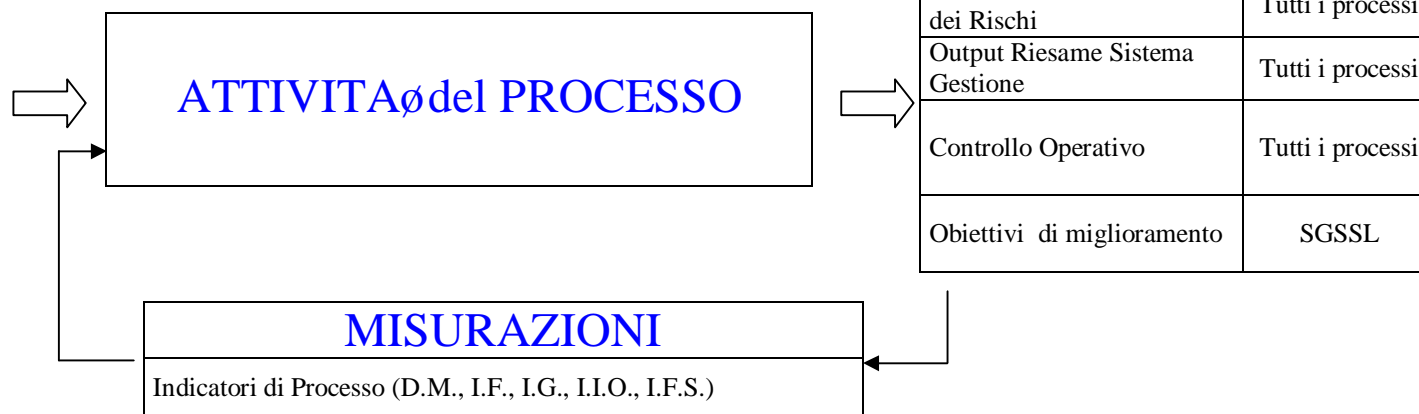
### REGOLE

Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRISIC01 ó Valutazione e controllo dei rischi
D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

### RISORSE

Datore di Lavoro
Rappresentante della Direzione per SSL
Servizio Prevenzione e Protezione
Medico Competente
Preposti
RLS

Proc./Area	INPUT
Direzione	Input Riesame Sistema Gestione
Tutti i processi	Informazioni sulle attività, Notifica modifiche
Valutazione conf. legislativa	Rapporto di valutazione
Indagine incidenti/infortuni	Statistiche incidenti/infortuni
Sorveglianza sanitaria	Statistiche sorveglianza sanitaria e relaz. periodica



OUTPUT	Proc. / Area
Documento di Valutazione dei Rischi	Tutti i processi
Output Riesame Sistema Gestione	Tutti i processi
Controllo Operativo	Tutti i processi
Obiettivi di miglioramento	SGSSL

### MISURAZIONI

Indicatori di Processo (D.M., I.F., I.G., I.I.O., I.F.S.)

Fig. 30 . processo Z26



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 27 di 33

## PROCESSO: VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ LEGISLATIVA

### REGOLE

Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRQU09 ó Audit Interni e Valutazione del rispetto delle prescrizioni SSL e SGA
PRSIC05 ó Gestione NC e Comunicazioni in ambito SSL
PRAMB02 - Gestione NC Ambientali
DRQSA01 ó Lista di controllo leggi e adempimenti applicabili

### RISORSE

Datore di Lavoro
Rappresentante della Direzione per SSL
Servizio Prevenzione e Protezione
Consulente per la Salute e Sicurezza
Rappresentante della Direzione per AMB
RAA
Consulente per l'ambiente

Proc./Area	INPUT
Tutti i processi	Informazioni sulle attività



OUTPUT	Proc. / Area
Rapporto di verifica della conformità alle prescrizioni SSL	Tutti i processi
Documento di Valutazione dei Rischi	Valutazione e controllo dei rischi
Input Riesame Sistema Gestione	Direzione
Controllo Operativo	Tutti i processi
Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive	SGSSL



Fig. 31 . processo Z27



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 28 di 33

## PROCESSO: INDAGINE SU INCIDENTI E INFORTUNI SUL LAVORO

### REGOLE

Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRISIC02 ó Gestione Infortuni, Incidenti e Comportamenti Pericolosi
PRISIC05 ó Gestione NC e Comunicazioni in ambito SSL

### RISORSE

Direzione Datore di Lavoro
Rappresentante della Direzione per SSL
Servizio Prevenzione e Protezione
Preposti
RLS
Personale Operativo
Ufficio Personale

Proc./Area	INPUT
Tutti i processi	Informazioni sulle attività
Tutti i processi	Segnalazione Incidenti, Infortuni e Comportamenti Pericolosi



OUTPUT	Proc. / Area
Input Riesame Sistema Gestione	Direzione
Documento di Valutazione dei Rischi	Valutazione e controllo dei rischi
Controllo Operativo	Tutti i processi
Azioni correttive e preventive	SGSSL

### MISURAZIONI

Statistica Incidenti e Infortuni (D.M., I.F., I.G., I.I.O.,  
Classificazione infortuni)

Fig. 32 . processo Z28



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 29 di 33

## PROCESSO: GESTIONE DELLE EMERGENZE SALUTE E SICUREZZA E AMB

### REGOLE

Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRASIC04 ó Gestione delle Emergenze
PRASIC05 ó Gestione NC e Comunicazioni in ambito SSL
PRAMB02 ó Gestione NC Ambientali
D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.
D.M. 10/03/1998
D.M. n° 388 del 15/07/2003

### RISORSE

Direzione Datore di Lavoro
Servizio Prevenzione e Protezione
Nucleo Gestione Emergenze (Addetti Antincendio, Addetti Primo Soccorso ecc.)

Proc./Area	INPUT
Tutti i processi	Informazioni sulle attività
Valutazione e controllo dei rischi	Documento di Valutazione dei Rischi

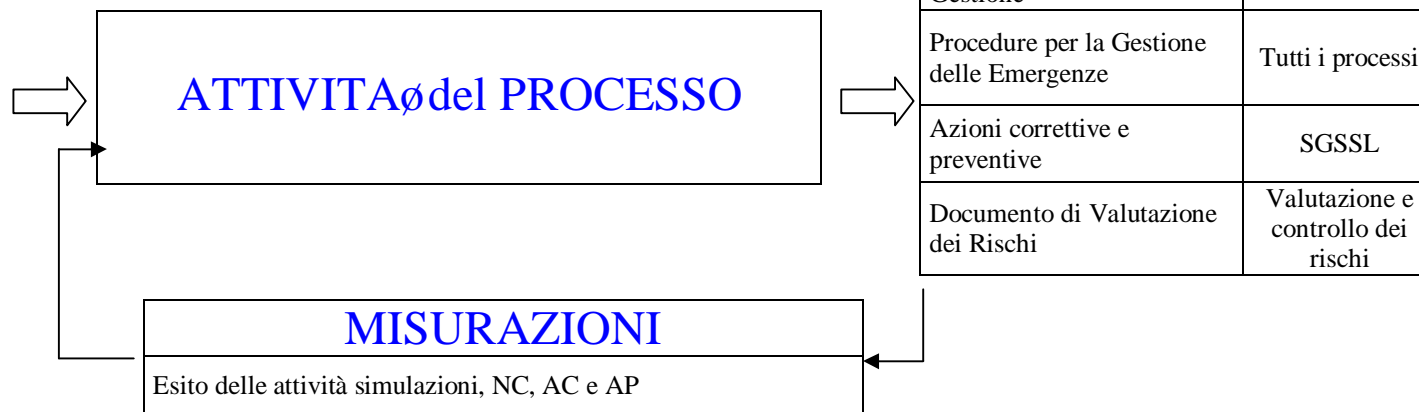


Fig. 33 . processo Z29



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 30 di 33

## PROCESSO: CONTROLLO OPERATIVO SALUTE E SICUREZZA

### REGOLE

Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRISIC06 ó Controllo Operativo SSL
PRISIC03 ó Sorveglianza Sanitaria
PRISIC05 ó Gestione NC, AC/AP e Comunicazioni in ambito SSL
Procedure di Lavoro in Sicurezza

### RISORSE

Direzione Datore di Lavoro
Rappresentante della Direzione per SSL
Servizio Prevenzione e Protezione
Medico Competente
Preposti
RLS
Tutto il Personale
Attrezzature di Lavoro
Dispositivi di Protezione Individuali e di Primo Soccorso

Proc./Area	INPUT
Valutazione e Controllo dei Rischi	Documento di Valutazione dei Rischi
Tutti i processi	Informazioni sulle attività eseguite
Approvvigionamento	Valutazione e Qualifica dei Fornitori
Gestione Manutenzione mezzi e attrezzature	Programmi di manutenzione e controllo

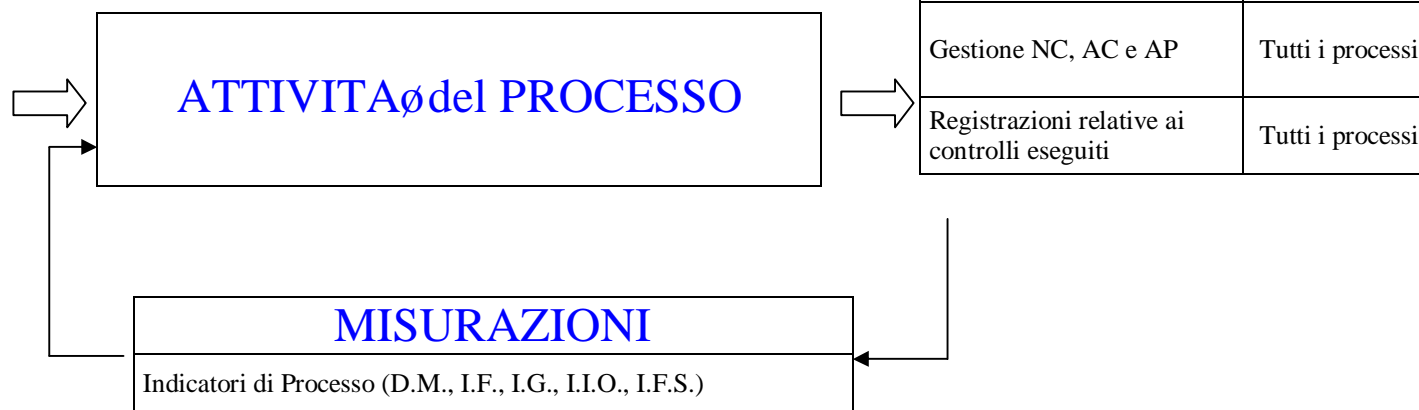


Fig. 34 . processo Z30



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

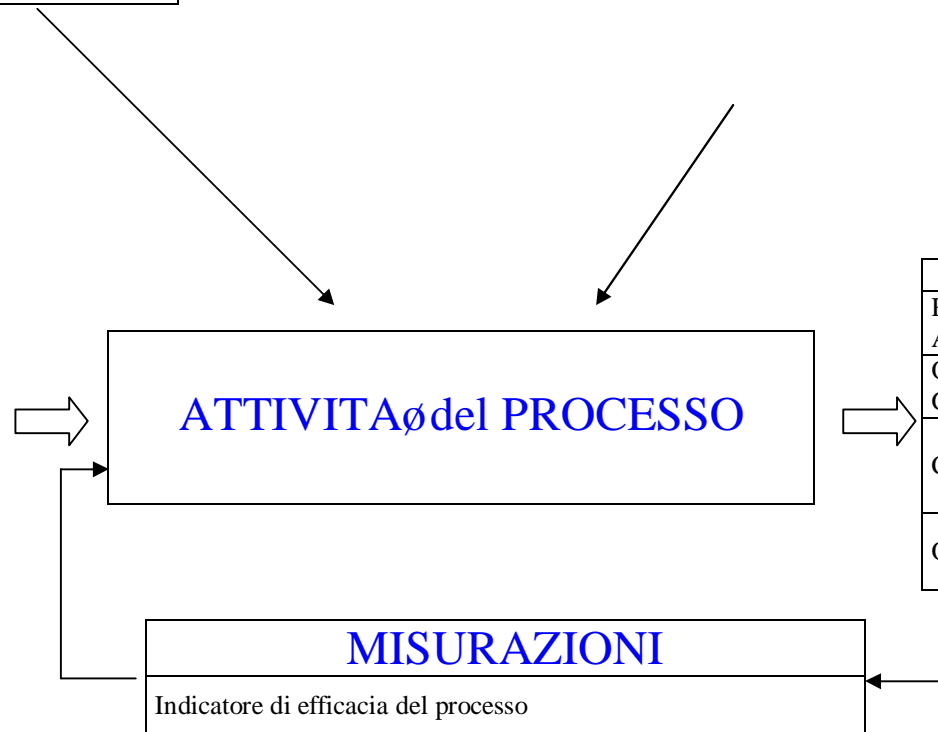
Pag. 31 di 33

## PROCESSO: IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE ASPETTI

REGOLE
Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRAMB01 óGestione Aspetti Ambientali
Normativa Ambientale

RISORSE
RAA
Rappresentante della Direzione per AMB
Responsabili di Area

Proc./Area	INPUT
Direzione	Input Riesame Sistema Gestione
Tutti i processi	Informazioni sulle attività, Notifica modifiche
Valutazione conf. legislativa	Rapporto di valutazione
Sistema di Gestione	Variazioni normative ambientali NC e/o Reclami Ambientali



OUTPUT	Proc. / Area
Registro degli Aspetti Ambientali	Tutti i processi
Output Riesame Sistema Gestione	Tutti i processi
Controllo Operativo	Tutti i processi
Obiettivi di miglioramento	SGAMB

MISURAZIONI
Indicatore di efficacia del processo

Fig. 35 . processo Z31



# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MQS Rev. 20

Pag. 32 di 33

## PROCESSO: CONTROLLO OPERATIVO AMBIENTALE

### REGOLE

Manuale Sistema di Gestione Integrato
PRAMB01 ó Gestione Aspetti Ambientali
PRAMB03 ó Gestione Rifiuti
PRAMB02 ó Gestione NC Ambientali

### RISORSE

RAA
Rappresentante della Direzione per AMB
Responsabili di Area
Tutto il Personale
Impianti e Attrezzature di Lavoro

Proc./Area	INPUT
Identificazione e valutazione AA	Registro Aspetti Ambientali
Tutti i processi	Informazioni sulle attività eseguite
Approvvigionamento	Valutazione e Qualifica dei Fornitori
Gestione Manutenzione mezzi e attrezzature	Programmi di manutenzione e controllo

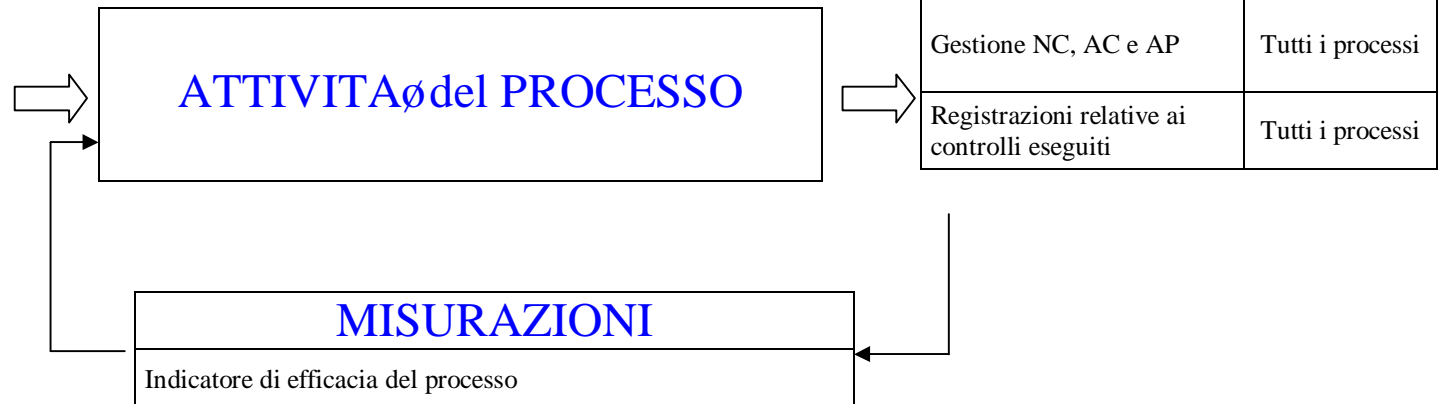


Fig. 36 . processo Z32



