

TABELLA 1 È MATRICE DEI PROCESSI DEL SG

COD	DENOMINAZIONE PROCESSO	ATTIVITÀ COMPRESSE NEL PROCESSO
Z01	Sviluppo servizi verso Enti	Gestione contatti con gli enti, raccolta dati, progettazione di preventivazione, emissione offerte, riesame dell'ordine, progettazione esecutiva, erogazione sperimentale, riesame e validazione servizi, aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.
Z02	Commerciale terzi	Gestione contatti con i clienti, emissione offerte, riesame dell'ordine, emissione ordine di servizio per erogazione.
Z03	Raccolta RSU, RD e lavaggio cassonetti	Programmazione periodica delle attività, erogazione giornaliera dei servizi, registrazione degli esiti dei servizi svolti e gestione N.C. o anomalie riscontrate, controllo servizi affidati in outsourcing.
Z04	Spazzamento e complementari	Programmazione periodica delle attività, erogazione giornaliera dei servizi, registrazione degli esiti dei servizi svolti e gestione N.C. o anomalie riscontrate.
Z05	Servizi a terzi ed occasionali	Gestione organico disponibile, erogazione servizio, registrazione esito del servizio e gestione N.C. o anomalie riscontrate, controllo servizi affidati in outsourcing.
Z06	Gestione CRD	Accettazione e controllo materiali conferiti, gestione delle aree di deposito, stoccaggio materiale conferito, invio dei materiali raccolti alle piattaforme di smaltimento /riciclaggio. Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.
Z07	Gestione manutenzione mezzi ed attrezzature	Gestione parco automezzi, pianificazione ed esecuzione interventi di manutenzione programmata o invio alle officine convenzionate, esecuzione interventi di manutenzione straordinaria o invio alle officine convenzionate, controllo delle attività in outsourcing, registrazione degli esiti delle manutenzioni, assolvimento adempimenti per Salute e Sicurezza sul Lavoro in materia di manutenzione ed ispezione.
Z08	Predisposizione impianto discarica	Verifica progetto impianto e realizzazione infrastrutturale dell'impianto.
Z09	Gestione discarica	Emissione tariffario, stipula convenzioni, trasmissione copia convenzione in discarica. Controllo ed accettazione materiali, pesatura, messa a dimora e interrimento rifiuti, controlli funzionamento impianto, trasmissione dati relativi a stato di coltivazione al proprietario dell'impianto, predisposizione nuove celle di coltivazione. Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.

COD	DENOMINAZIONE PROCESSO	ATTIVITÀ COMPRESSE NEL PROCESSO
Z10	Chiusura e gestione post chiusura discarica	Sigillatura discarica, monitoraggio produzione di biogas e percolato, gestione post chiusura.
Z11	Approvvigionamento	Valutazione fornitori, avvio procedure di acquisto definite, in funzione della natura e dell'entità dell'acquisto da effettuare, valutazione offerte o gestione attività di gara, aggiudicazione fornitura, emissione buono d'ordine, controllo in ricezione della fornitura, immagazzinamento e messa in uso. Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.
Z12	Gestione contenziosi	Controllo ed emissione solleciti, gestione rapporti iniziali con il moroso, passaggio della pratica al legale, gestione dei rapporti con il legale per le procedure di recupero crediti.
Z13	Fatturazione servizi a tariffa	Emissione fatturazioni periodiche relative ai diversi servizi aziendali, lettura contatori, effettuazione dei controlli a campione, predisposizione dei file per la stampa, predisposizione dei file per la banca destinataria del supporto.
Z14	Riesame del contratto per affidamento servizi	Analisi proposta contrattuale ricevuta, verifica della capacità dell'azienda di ottemperare agli impegni previsti, accettazione contratto, trasmissione della copia agli enti interessati.
Z15	Gestione contratti	Gestione tariffe relative ai diversi servizi aziendali, caricamento dati cliente a sistema informativo, verifica documentazione richiesta per la stipula del contratto, stampa del contratto o suo surrogato e presentazione al cliente per la firma, apertura posizione cliente, emissione ordini di servizio per installo contatori (ove previsto). Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.
Z16	Preventivazione, allaccio reti ed autorizzazioni	Controllo della documentazione richiesta per l'allaccio, verifica presenza rete per effettuazione allaccio, predisposizione preventivo, stampa bollettini di pagamento, riscontro pagamento effettuato, effettuazione allaccio, caricamento dati allaccio, emissione nulla osta per stipula contratto. Gestione delle autorizzazioni allo scarico in fognatura degli scarichi industriali. Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.
Z17	Installo e rimozione contatori	Installazione, chiusura, sostituzione o rimozione di contatori.

COD	DENOMINAZIONE PROCESSO	ATTIVITÀ COMPRESSE NEL PROCESSO
Z18	Gestione pronto intervento, emergenze ed incidenti	Ricezione, registrazione e risoluzione delle problematiche urgenti che possono succedere nell'erogazione dei servizi relativi al servizio ciclo idrico integrato e pubblica illuminazione. Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.
Z19	Conduzione e manutenzione programmata e non programmata reti ed impianti	Ispezione agli impianti ed esecuzione delle manutenzioni programmate, al fine di controllare la perfetta funzionalità degli stessi. Esecuzione degli interventi di manutenzione non programmata attuabili internamente. Registrazione degli esiti della attività sugli appositi moduli. Coordinamento del personale delle aziende fornitrici incaricate dell'esecuzione dei lavori di riparazione sulle reti e/o sugli impianti.
Z20	Investimenti e migliorie reti e impianti	Coordinamento del personale interno e/o delle aziende fornitrici incaricate dell'esecuzione dei lavori di bonifica, estensione delle reti e/o degli impianti, contabilità lavori e gestione della sicurezza.
Z21	Progettazione	Predisposizione di progetti relativi alla manutenzione non programmata delle reti e/o degli impianti, progetti relativi a bonifiche di tratti di rete, a piccoli estendimenti o a migliorie o integrazioni agli impianti in gestione. Pianificazione dell'attività progettuale e controllo della stessa. Effettuazione delle attività di riesame, verifica e validazione dei progetti.
Z22	Gestione autorizzazioni e nuove lottizzazioni	Acquisizione di richieste, esecuzione verifiche ed emissioni di autorizzazioni e pareri per la realizzazione di pozzi domestici, agricoli ed industriali. Gestione delle attività connesse con l'acquisizione di nuove porzioni di rete a seguito di nuove lottizzazioni. Aggiornamento sito internet per contenuti relativi al processo.

COD	DENOMINAZIONE PROCESSO	ATTIVITÀ COMPRESSE NEL PROCESSO
Z23	Analisi di laboratorio	Stipula contratti per esecuzione analisi in conto terzi, ricezione campioni, esecuzione analisi di laboratorio, emissione di certificati relativi ad analisi effettuate. Controllo e manutenzione delle apparecchiature in dotazione.
Z24	Sistema Gestione	Gestione azioni correttive e preventive, Gestione Audit Interni, Gestione documentazione del Sistema di Gestione, Supervisione e coordinamento alle attività di tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione, coordinamento delle attività misurazione della soddisfazione del cliente, coordinamento alle attività di aggiornamento relativo alle norme e leggi di riferimento, coordinamento delle attività di misurazione dei processi e di predisposizione dei documenti di input al riesame del Sistema di Gestione. Attività di addestramento sulle procedure del Sistema di Gestione. Aggiornamento del sito internet aziendale per tutte le Aree di competenza.
Z25	Direzione	Messa a disposizione delle risorse. Gestione risorse umane. Riesame Sistema di Gestione. Definizione della Politica Qualità e Sicurezza. Pianificazione del Sistema di Gestione. Definizione delle responsabilità e delle autorità. Definizione sistema delle deleghe e procure.
Z26	Valutazione e controllo dei rischi.	Identificare i pericoli presenti in azienda. Valutare i rischi. Individuare le adeguate misure di prevenzione e protezione. Segnalare il cambiamento/modifiche temporanee o strutturali su impianti e/o servizi, esistenti o nuovi, su processi e strutture organizzative e a seguito di evoluzioni normative e tecniche. Richiedere la revisione della Valutazione del Rischio e delle misure di riduzione. Aggiornare le procedure operative. Pianificare l'aggiornamento della formazione del personale conseguente al cambiamento.

COD	DENOMINAZIONE PROCESSO	ATTIVITÀ COMPRESSE NEL PROCESSO
Z27	Valutazione della conformità legislativa.	Identificare la normativa applicabile in materia di ambiente e di Salute e Sicurezza sul lavoro. Identificare gli adempimenti richiesti. Valutare l'adempienza dell'azienda. Emettere Rapporto di verifica della conformità. Individuare le eventuali misure da attuare per essere conformi.
Z28	Indagine sugli incidenti ed infortuni.	Segnalazione incidenti, Infortuni, mancati infortuni. Azioni correttive immediate. Analisi segnalazioni per stabilirne le cause radice. Elaborazione variazioni alle procedure.
Z29	Gestione delle emergenze di Salute e Sicurezza sul Lavoro.	Identificare situazioni di pericolo che possono creare danni alle persone e/o all'ambiente. Definire strutture operative e procedure per fronteggiare e risolvere situazioni di pericolo. Simulare periodicamente le situazioni di emergenza individuate. Riesaminare le procedure predisposte.
Z30	Controllo Operativo	Individuare e redigere le procedure per controllare l'esecuzione delle attività aziendali che possono determinare rischi potenziali e che sono significative per la politica, quali ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> - Gestione dei rapporti con i fornitori, appaltatori e subappaltatori; - Gestione delle attrezzature di lavoro e delle sostanze pericolose; - Gestione della sorveglianza sanitaria. - Definizione dei criteri di individuazione, selezione, assegnazione, prelievo, conservazione dei Dispositivi di Protezione Individuale.
Z31	Identificazione Valutazione degli aspetti ambientali.	Identificare gli aspetti ambientali dell'azienda. Valutare gli aspetti ambientali identificando quelli significativi. Segnalare il cambiamento/modifiche temporanee o strutturali su impianti e/o servizi, esistenti o nuovi, su processi e strutture organizzative e a seguito di evoluzioni normative e tecniche. Revisionare la Valutazione degli aspetti ambientali Aggiornare le procedure operative. Pianificare l'aggiornamento della formazione del personale conseguente al cambiamento.
Z32	Controllo Operativo	Individuare e redigere le procedure per controllare l'esecuzione delle attività aziendali che hanno influenza sugli aspetti ambientali dell'azienda quali ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> - Gestione dei rapporti con i fornitori,

COD	DENOMINAZIONE PROCESSO	ATTIVITÀ COMPRESSE NEL PROCESSO
		appaltatori e subappaltatori; - Gestione degli impianti, delle attrezzature di lavoro e delle sostanze pericolose; - Gestione dei rifiuti prodotti.