



ASET

BUSINESS OVERVIEW



La "BUSINESS OVERVIEW" approvata
in data 15/03/2023 dal Comitato di Direzione è resa
disponibile alle parti interessate tramite pubblicazione
sul sito internet aziendale.



Il presente documento è stato redatto
con la collaborazione di:



R.G. | PluraleCom



INDICE

1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI	7
2. TERMINI E DEFINIZIONI	11
3. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E SUOI STAKEHOLDER	13
4. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	17
5. ORGANIZZAZIONE	21

Le informazioni riportate forniscono un quadro generale sull'organizzazione e i processi aziendali in quanto affronta i seguenti punti:

1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

2. TERMINI E DEFINIZIONI

3. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E SUOI STAKEHOLDER

4. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

5. ORGANIZZAZIONE

Per una più approfondita trattazione si rimanda alla “MANAGEMENT GUIDE”, dove sono sviluppati i seguenti punti:

6. LEADESHIP

7. PIANIFICAZIONE

8. SUPPORTO

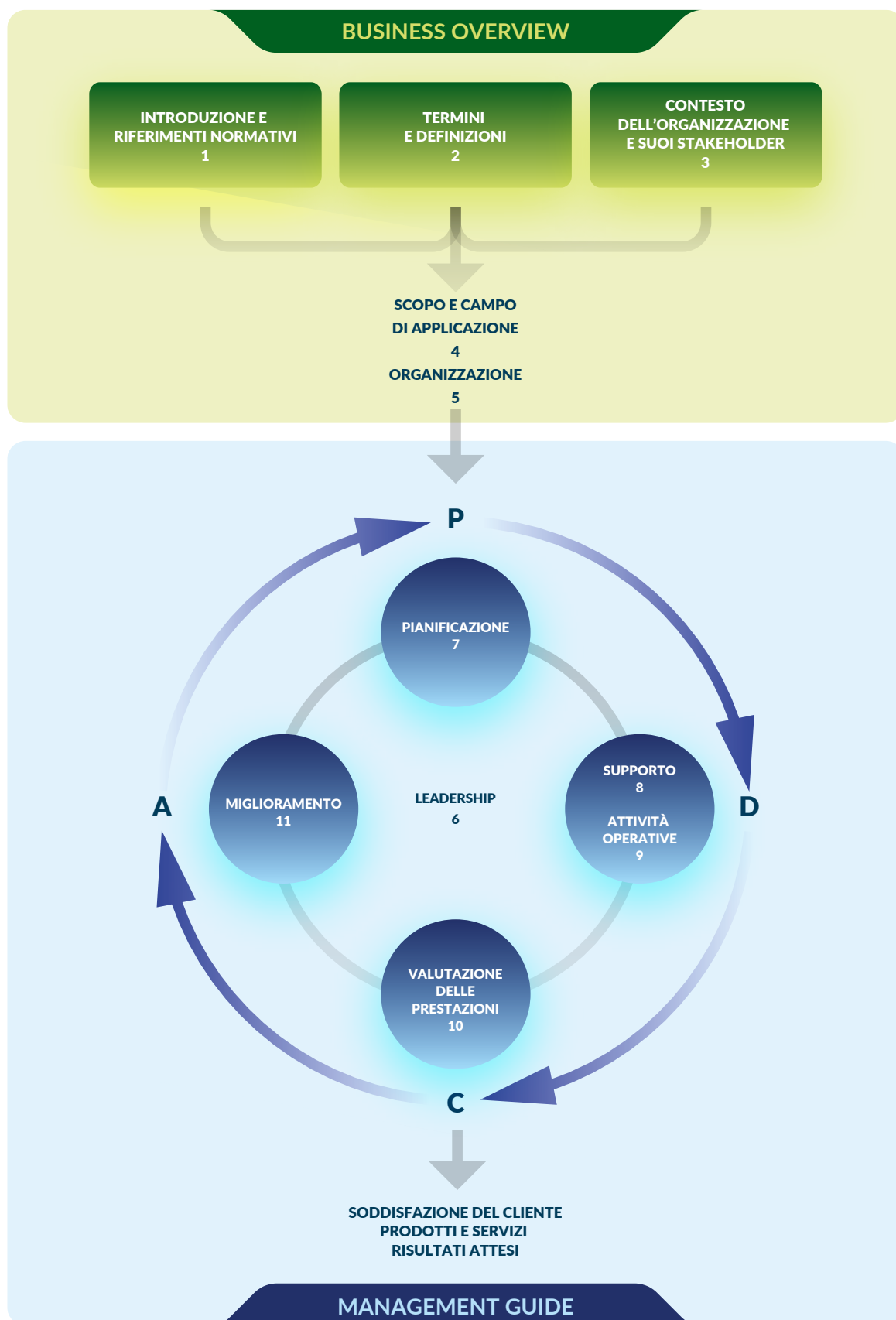
9. ATTIVITÀ OPERATIVE

10. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

11. MIGLIORAMENTO

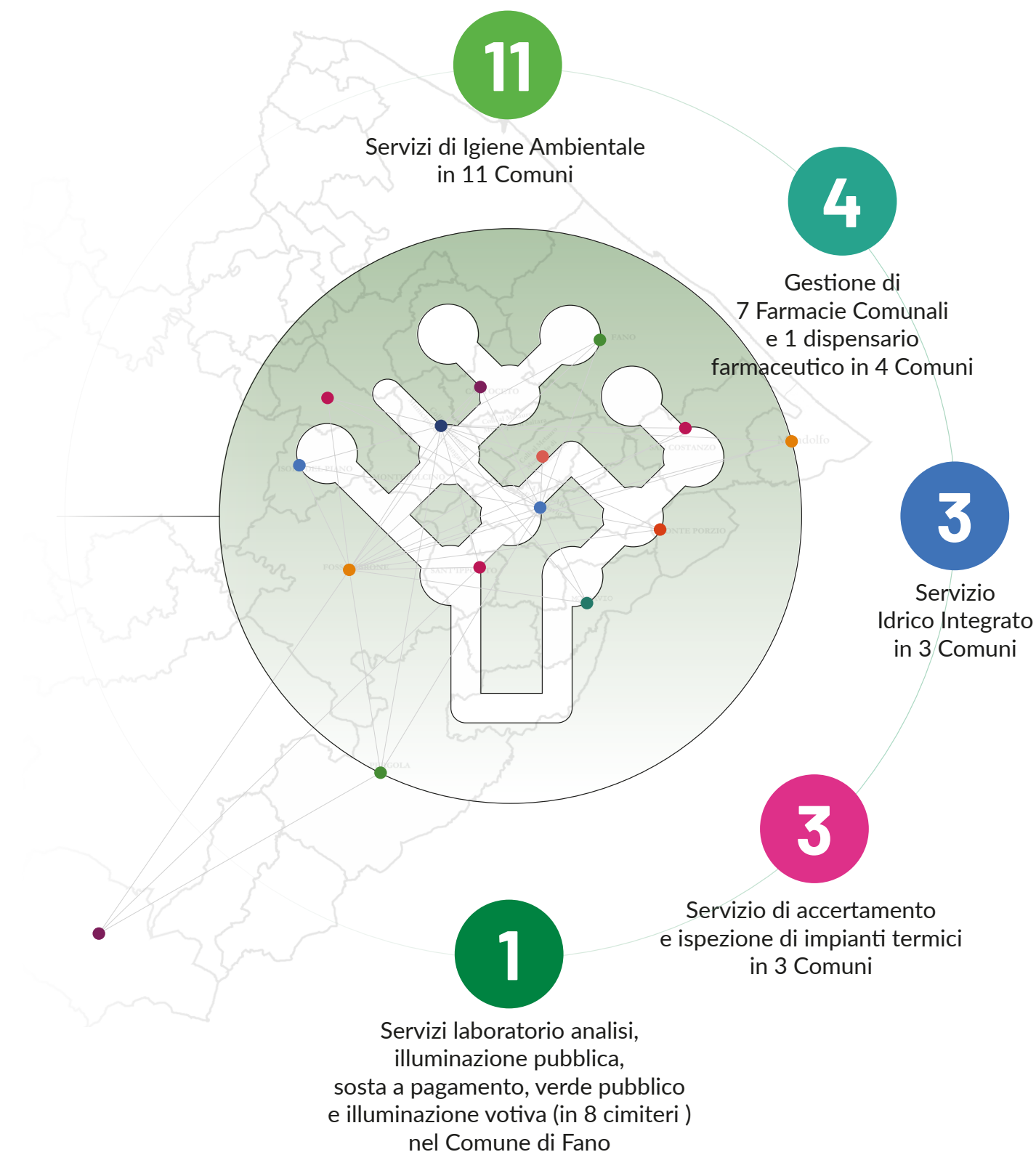
La “MANAGEMENT GUIDE” è resa disponibile agli Stakeholder esterni all'azienda solamente a seguito di approvazione della richiesta da parte del Comitato di Direzione.





Schema 1: relazione tra PDCA e BUSINESS OVERVIEW e MANAGEMENT GUIDE

Si evidenzia che tutti i Dati e le Informazioni prelevate e gestite da ASET saranno trattate in conformità a tutte le regole aziendali in materia di Privacy.

**ASET S.p.A.**

è controllata da 14 Comuni
della vallata del Metauro
che esercitano i loro diritti quali
soci, secondo il modello "in house
providing".

- Fano
- Cartoceto
- Fossombrone
- San Costanzo
- Monte Porzio
- Mondavio
- Pergola
- Colli al Metauro
- Terre Roveresche
- Mondolfo
- Montefelcino
- Isola del Piano
- S. Ippolito
- Cantiano

1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

ASET è una Società per Azioni ad integrale controllo pubblico impegnata nella gestione di servizi pubblici per i Comuni soci; è controllata da 14 Comuni della vallata del Metauro e del Cesano che esercitano i loro diritti quali soci, secondo il modello "in house providing", i quali hanno affidato all'azienda l'attività di erogazione di Servizi Pubblici essenziali. ASET gestisce i seguenti servizi:

	IGIENE AMBIENTALE	Servizi di gestione dei rifiuti urbani. La tipologia e lo standard dei servizi sono regolati da appositi contratti di servizio stipulati con ciascun comune socio
	IDRICO INTEGRATO	Produzione, distribuzione di acqua potabile e gestione dei relativi impianti di potabilizzazione. Gestione della rete fognaria e degli impianti di depurazione
	LABORATORIO ANALISI	Erogazione servizi di campionamento, analisi chimico fisiche e microbiologiche su matrici ambientali, comprensive dei rifiuti
	ILLUMINAZIONE PUBBLICA	Fornitura di energia elettrica e manutenzione ordinaria e straordinaria, comprensiva del rinnovo, adeguamento e potenziamento degli impianti di illuminazione pubblica
	FARMACIE COMUNALI	Gestione di sette farmacie pubbliche e un dispensario farmaceutico stagionale
	SOSTA A PAGAMENTO	Controllo e verifica delle aree pubbliche adibite a pagamento
	IMPIANTI TERMICI	Servizio di accertamento e ispezione degli impianti termici
	VERDE PUBBLICO	Manutenzione delle aree verdi date in gestione ad Aset
	ILLUMINAZIONE VOTIVA	Servizio di gestione di illuminazione votiva nei cimiteri urbani e rurali

ASET ha strutturato, documentato, attuato e tiene aggiornato il proprio Sistema di Gestione Integrato basato su un approccio fondato sul rischio in ottemperanza della norma UNI ISO 31000. Esso si basa sui requisiti di gestione della sicurezza delle informazioni per la salvaguardia della privacy nel contesto della propria organizzazione, previsti dalle norme UNI EN ISO 27701 e ISO/IEC 27001 nonché sui principi e i criteri indicati dalle norme UNI EN ISO 9001 per la qualità, UNI ISO 45001 per la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e UNI EN ISO 14001 per gli aspetti ambientali. Il Laboratorio Analisi aziendale risponde inoltre anche ai requisiti generali previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 con l'obiettivo di mantenere e migliorare costantemente gli standard qualitativi nei processi interni e nel servizio ai propri clienti.

L'obiettivo del Sistema di Gestione Integrato è quello di garantire la pianificazione, la realizzazione, il monitoraggio ed il miglioramento dei processi, in modo che i servizi erogati soddisfino le esigenze del "sistema clienti" e siano svolti dal personale aziendale nel rispetto di tutta la normativa cogente in materia di servizi pubblici all'utenza, di Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro e in materia Ambientale e ADR. ASET ha ottenuto la certificazione dall'Ente internazionale RINA Services Spa per le norme:

UNI EN ISO 9001:2015

UNI ISO 45001:2018

UNI EN ISO 14001:2015

Il laboratorio analisi ambientali di ASET S.p.A. ha ottenuto l'accreditamento del secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** con codice **LAB N. 1731 L.**

A completamento del Sistema di Gestione Integrato si è provveduto ad inserire in azienda, un proprio ed esclusivo Modello D. Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300". Il Modello è stato il frutto di una attenta analisi dei processi aziendali al fine di determinare l'esposizione della società stessa ai reati presupposto contemplati nel D. Lgs. 231/2001 (art. 6).

Il CdA di ASET Spa ha pertanto approvato un Modello 231 Parte Generale e Parte Speciale, debitamente divulgato sia internamente all'azienda che esternamente mediante sito internet, ed ha istituito un idoneo Organismo plurisoggettivo di Vigilanza, che opera secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in merito.



Il Sistema di Gestione Integrato (SGI) che è stato implementato in ASET è un unico sistema progettato per gestire più aspetti delle operazioni di un'organizzazione in linea con più standard internazionali e può accogliere più norme di gestione al suo interno.

I principali vantaggi di un Sistema di Gestione Integrato, sono:

- unica definizione del contesto aziendale, della politica e degli obiettivi integrati;
- unica valutazione dei rischi applicabili e delle opportunità possibili per tutti i requisiti delle norme integrate;
- valutazione maggiore per la partecipazione a bandi e per le catene di fornitura;
- abbattimento dei costi e dei tempi di certificazione da parte degli organismi di certificazione;
- fornire a tutti gli Stakeholder, l'immagine di organizzazione dinamica attenta al cliente, al lavoratore ed a tutti i requisiti applicabili cogenti e contrattuali;
- creazione di un unico sistema documentale e della gestione dei dati, dei monitoraggi e degli obiettivi;
- individuazione di nuovi approcci strategici grazie all'analisi dei processi globali.



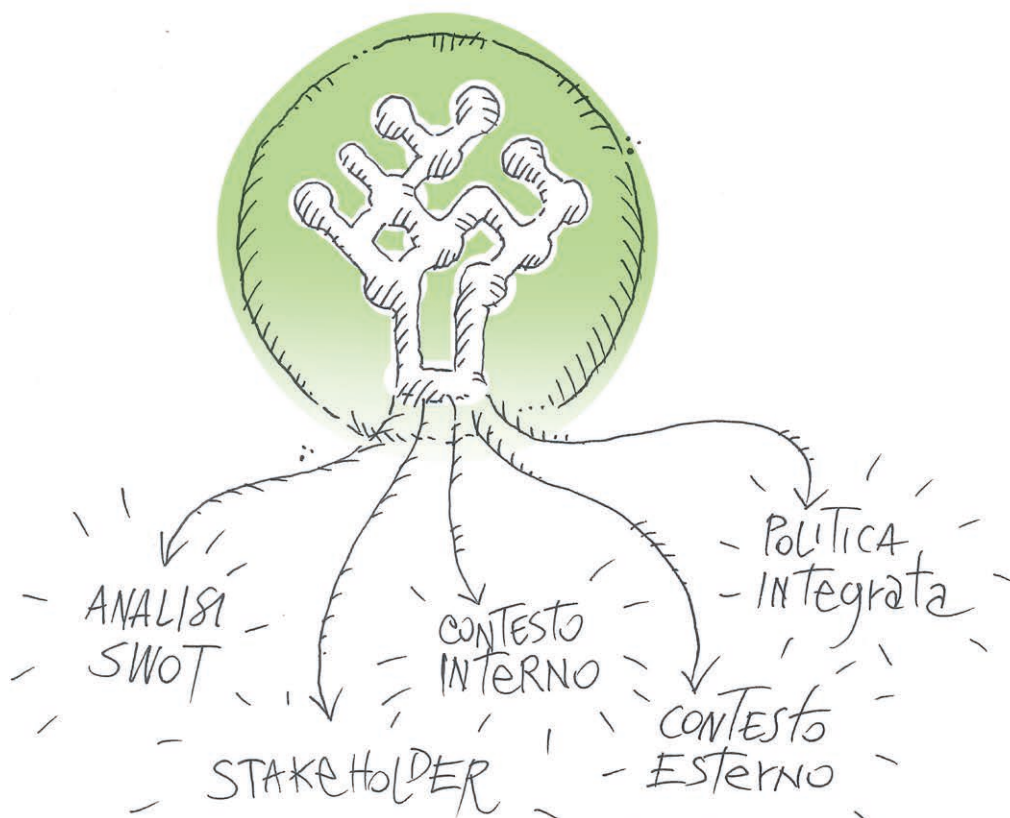


2. TERMINI E DEFINIZIONI

2. TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia adottata si riferisce a quella utilizzata nelle norme di riferimento alle quali sono state aggiunte altre definizioni ritenute pertinenti al SGI e che sono di uso quotidiano in ASET.

- **ANALISI SWOT:** permette di identificare i punti di forza, di debolezza, le opportunità e le minacce di un progetto specifico o del piano aziendale globale. È uno strumento che può aiutare l'organizzazione aziendale a pianificare in modo strategico e a stare al passo con le tendenze del mercato.
- **STAKEHOLDER:** Ciascuno dei soggetti direttamente o indirettamente coinvolti in un progetto o nell'attività dell'azienda.
- **CONTESTO INTERNO:** l'ambiente in cui l'azienda mira a raggiungere i propri obiettivi. Il contesto interno può includere l'approccio alla governance, i suoi rapporti contrattuali con i clienti e le sue parti interessate.
- **CONTESTO ESTERNO:** è costituito dall'insieme di forze, fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti dell'azienda e indistintamente tutti gli attori del sistema in cui tale organizzazione si colloca.
- **POLITICA INTEGRATA:** linee guida definite dalla Direzione aziendale che stabilisce gli obiettivi e l'impegno al miglioramento continuo.





3. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E SUOI STAKEHOLDER

3. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E SUOI STAKEHOLDER

ASET basandosi sui principi descritti nella norma ISO 26000 (riferimento per la responsabilità sociale) quali: Accountability, Trasparenza, Comportamento etico, Rispetto degli interessi degli Stakeholder, Rispetto del principio di legalità, Rispetto delle norme internazionali di comportamento e Rispetto dei diritti umani, rispondendo alle seguenti domande:

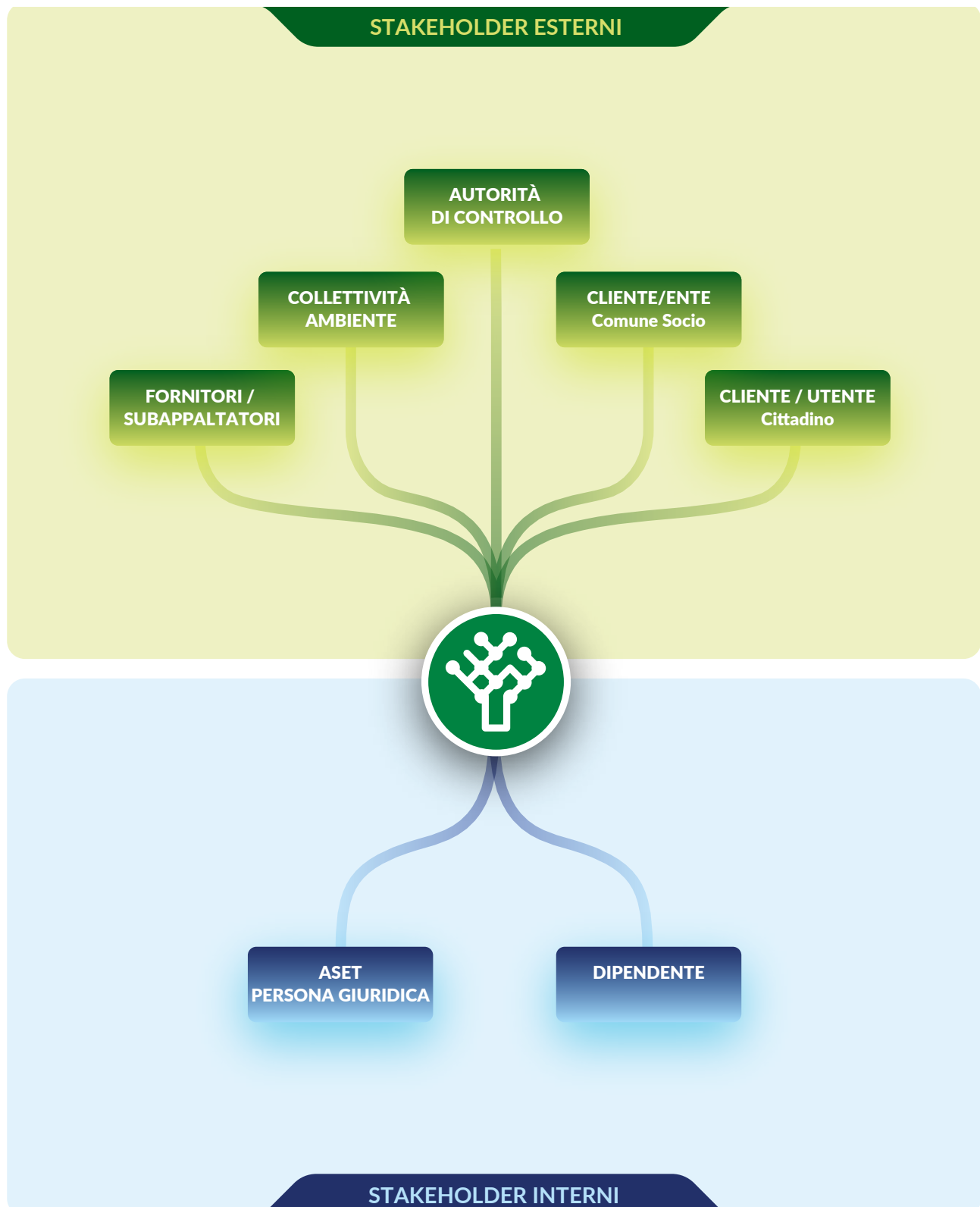
Verso chi l'ASET ha obblighi legali?

- Chi potrebbe essere influenzato positivamente o negativamente dalle decisioni o dalle attività di ASET?
- Chi potrebbe esprimere preoccupazioni in merito alle decisioni e alle attività di ASET?
- Chi è stato coinvolto nel passato quando è stato necessario affrontare preoccupazioni simili?
- Chi può aiutare ASET ad affrontare impatti specifici?
- Chi può influenzare la capacità di ASET di soddisfare le proprie responsabilità?
- Chi sarebbe svantaggiato se escluso dal coinvolgimento?
- Chi è influenzato nella catena del valore?

ha analizzato quali sono gli Stakeholder che possono avere influenza sulla sua capacità di fornire in maniera continuativa servizi che rispettino i requisiti impliciti, espliciti e cogenti e i requisiti di tali Stakeholder che sono rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato.

La gestione di tali requisiti avviene tramite le procedure predisposte per la gestione del SGI e vengono riesaminati in occasione del Riesame di Direzione.

- Dopo aver individuato gli Stakeholder, ASET ha:
- individuato quelli rilevanti;
- definito le loro aspettative ed esigenze
- definito come ASET può influenzare o farsi influenzare da ciascun stakeholder



Schema 2: Stakeholder interni/esterni

ASET ha poi valutato i fattori sia del contesto esterno che di quello interno.

Il contesto esterno è l'ambiente esterno nel quale l'ASET consegue i propri obiettivi.

La comprensione del contesto esterno è importante al fine di assicurare che gli obiettivi e le preoccupazioni degli Stakeholder esterni siano considerati nello sviluppo dei criteri di rischio. Essa si basa sul contesto relativo a tutta l'ASET, ma con specifici dettagli riguardanti i requisiti cogenti, le percezioni dei portatori d'interesse e altri aspetti relativi ai rischi propri del campo di applicazione del processo di gestione del rischio.

Il contesto esterno è stato definito considerando:

- l'ambiente sociale e culturale, politico, cogente, finanziario, tecnologico, economico, naturale e competitivo, sia internazionale, nazionale, regionale o locale;
- elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi di ASET;
- relazioni con i portatori d'interesse esterni, loro percezioni e valori.

Il contesto interno è l'ambiente interno nel quale l'ASET consegue i propri obiettivi.

Il processo di gestione del rischio, deve essere in linea con la cultura, i processi, la struttura e la strategia dell'organizzazione. Il contesto interno è qualsiasi cosa, all'interno della stessa organizzazione, che può influenzare il modo in cui intende gestire il rischio.

Tale contesto è stato definito considerando:

- governance, struttura organizzativa, ruoli e responsabilità;
- politiche, obiettivi e le strategie in atto per raggiungerli;
- risorse e conoscenza;
- relazioni con i portatori d'interesse interni, le loro percezioni ed i loro valori;
- cultura dell'organizzazione;
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali (sia formali sia informali);
- norme, linee guida e modelli adottati;
- forma ed estensione delle relazioni contrattuali;
- dati e informazioni in possesso dell'Azienda e la sicurezza della loro gestione.

Dalle considerazioni sopra esposte è stata compilata la matrice SWOT, tradotta in un file excel, che è parte integrante del SGI e che viene riesaminata periodicamente e ad ogni cambiamento e/o modifica importante del SGI e/o del contesto e/o degli Stakeholder.



Schema 3: relazione tra contesto interno/esterno e SWOT



4. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

4. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione Integrato che a seguito della definizione del contesto e degli Stakeholder è stato implementato, in ASET si applica a:

- tutti i processi aziendali e tutte le attività svolte da ASET;
- tutte le sedi presenti in visura camerale;
- tutti i cantieri operativi che di volta in volta vengono gestiti per esigenze di servizio;
- tutte le attività esternalizzate che sono sotto la responsabilità ASET nei confronti degli Stakeholder

e comprende, secondo quanto previsto dalle normative di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001) lo sviluppo di attività di monitoraggio e controllo dei processi relativamente anche alle attività svolte in outsourcing.

ASET al fine di garantire un servizio affidabile ed efficiente può affidare all'esterno (outsourcing) alcuni processi operativi come ad esempio (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- raccolta dei rifiuti Urbani;
- gestione del Ciclo Idrico Integrato;
- manutenzione delle reti e degli impianti.



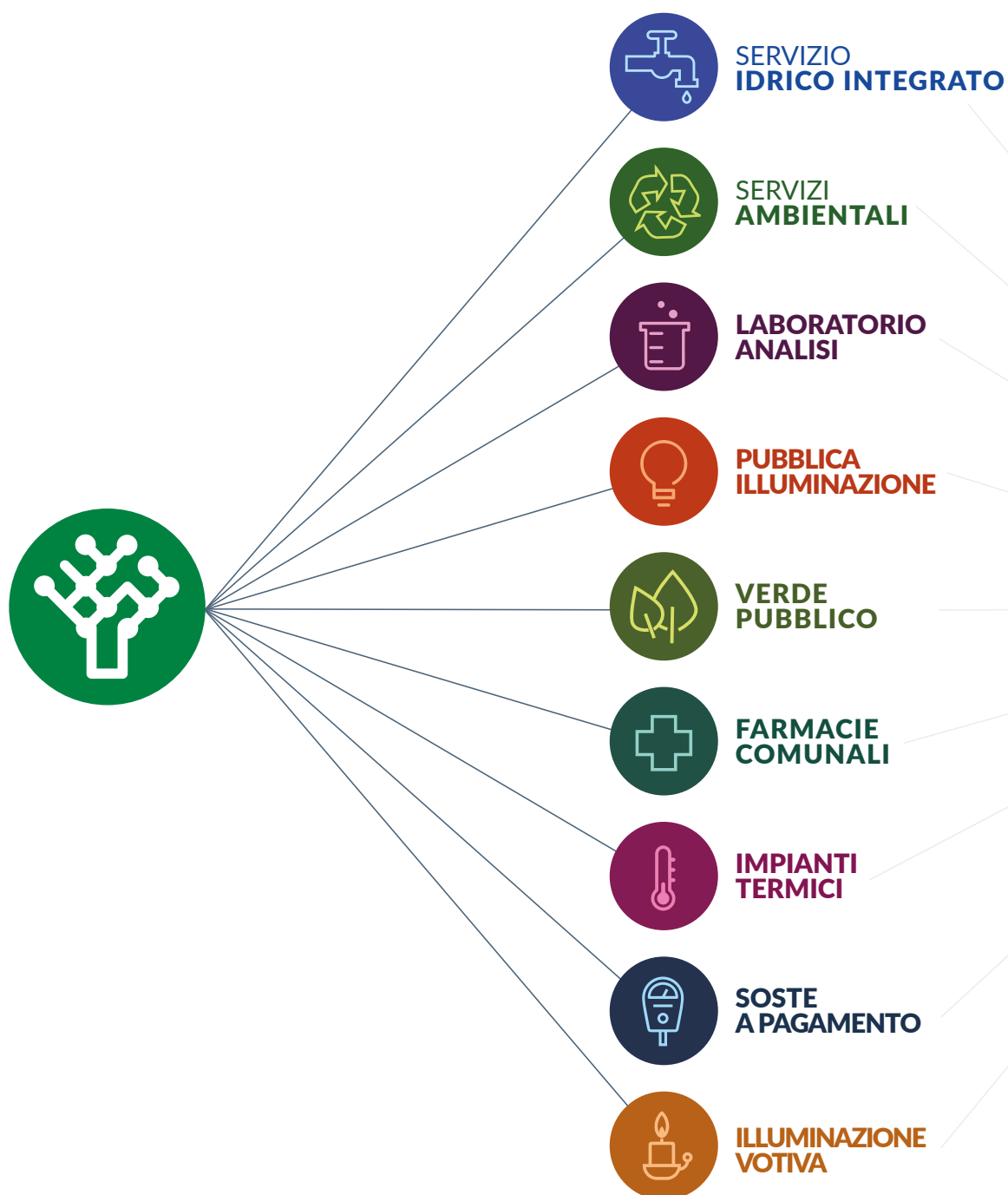
“Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati, raccolta differenziata, servizi di igiene ambientale. Gestione discarica per rifiuti non pericolosi. Attività di front e back office relativi ai servizi di igiene ambientale e ciclo idrico integrato. Progettazione ed erogazione di servizi di acquedotto, depurazione, fognature e pubblica illuminazione. Erogazione di servizi di campionamento, analisi chimico fisiche e microbiologiche su matrici ambientali. Gestione

delle farmacie comunali. Erogazione del servizio di telemedicina e autoanalisi presso le farmacie gestite. Gestione delle aree di sosta a pagamento. Gestione del servizio di illuminazione votiva. Servizi di customer service conto terzi. Erogazione del servizio delle attività di controllo del rendimento di combustione e dello stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici. Erogazione del servizio di manutenzione del verde”.

Figura 1: oggetto del certificato

La Direzione ha definito la Politica Integrata che viene pubblicizzata nella sua interezza sul sito internet aziendale ed è diffusa e comunicata all'interno dell'organizzazione per assicurarsi che sia appropriata e condivisa. La Politica Integrata stabilisce i seguenti obiettivi:

- ridurre il numero di reclami clienti;
- migliorare l'efficacia dei servizi erogati;
- garantire un elevato grado di affidabilità nel raggiungimento degli standard stabiliti;
- ricercare la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative delle parti interessate;
- monitorare costantemente il contesto interno ed esterno in cui opera;
- valutare attentamente i rischi e le opportunità dei propri processi;
- accrescere la produttività e l'efficienza nell'attività di erogazione dei servizi;
- ridurre la gravità e la frequenza dei casi di incidente, infortunio e/o di malattia professionale;
- diffondere la cultura della sicurezza, della prevenzione e del rispetto ambientale al fine anche di tutelare i propri clienti ed utenti;
- favorire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro RLS;
- assicurare una chiara definizione dei ruoli, delle competenze e delle responsabilità del personale in tema di salute e sicurezza sul lavoro e di ambiente;
- identificare e analizzare in maniera sistematica i rischi e i pericoli connessi con tutte le attività e valutare anticipatamente i rischi per il personale per quanto in essere e per ogni nuova attività e/o processo, per consentire l'adozione di soluzioni in grado di prevenire infortuni e malattie professionali, promuovendo interventi correttivi ogni qual volta se ne ravvisi la necessità;
- ridurre i costi diretti ed indiretti legati agli infortuni ed alle malattie professionali;
- azzerare i casi di responsabilità dell'azienda per violazione delle norme antinfortunistiche, sulla tutela della sicurezza e salute sul lavoro e dell'ambiente;
- salvaguardare la conoscenza organizzativa e garantire l'ottimizzazione delle prestazioni delle risorse aziendali;
- assumere un ruolo attivo di tutela dell'ambiente nello svolgimento delle proprie attività, utilizzando tutte le misure atte alla prevenzione dell'inquinamento e promuovendo obiettivi di miglioramento ambientale nell'ottica di uno sviluppo sostenibile;
- realizzare prodotti/servizi che rispondano alle richieste dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- garantirne la continua affidabilità, operativa, l'utilizzo al meglio delle risorse aziendali disponibili.

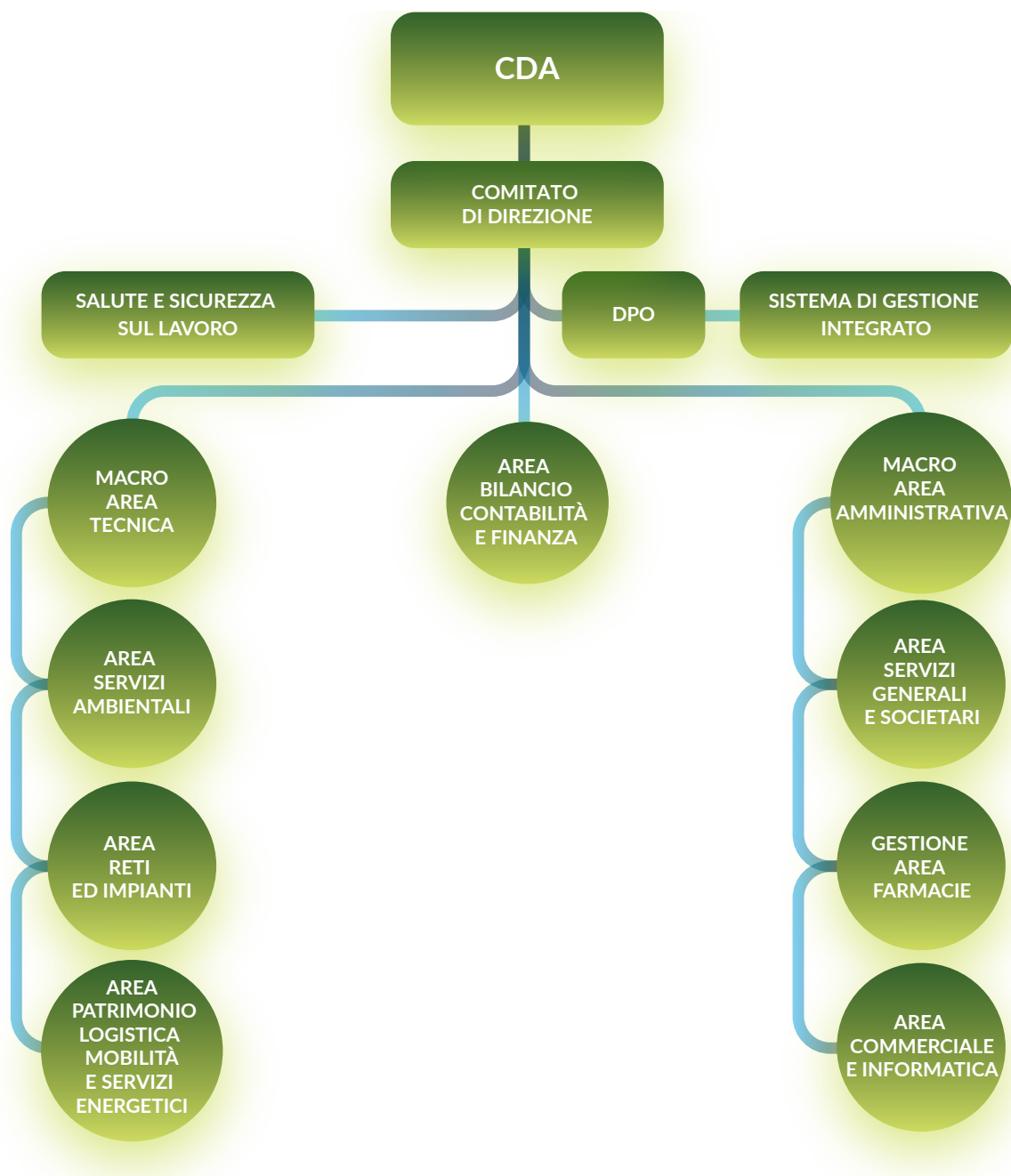




5. ORGANIZZAZIONE

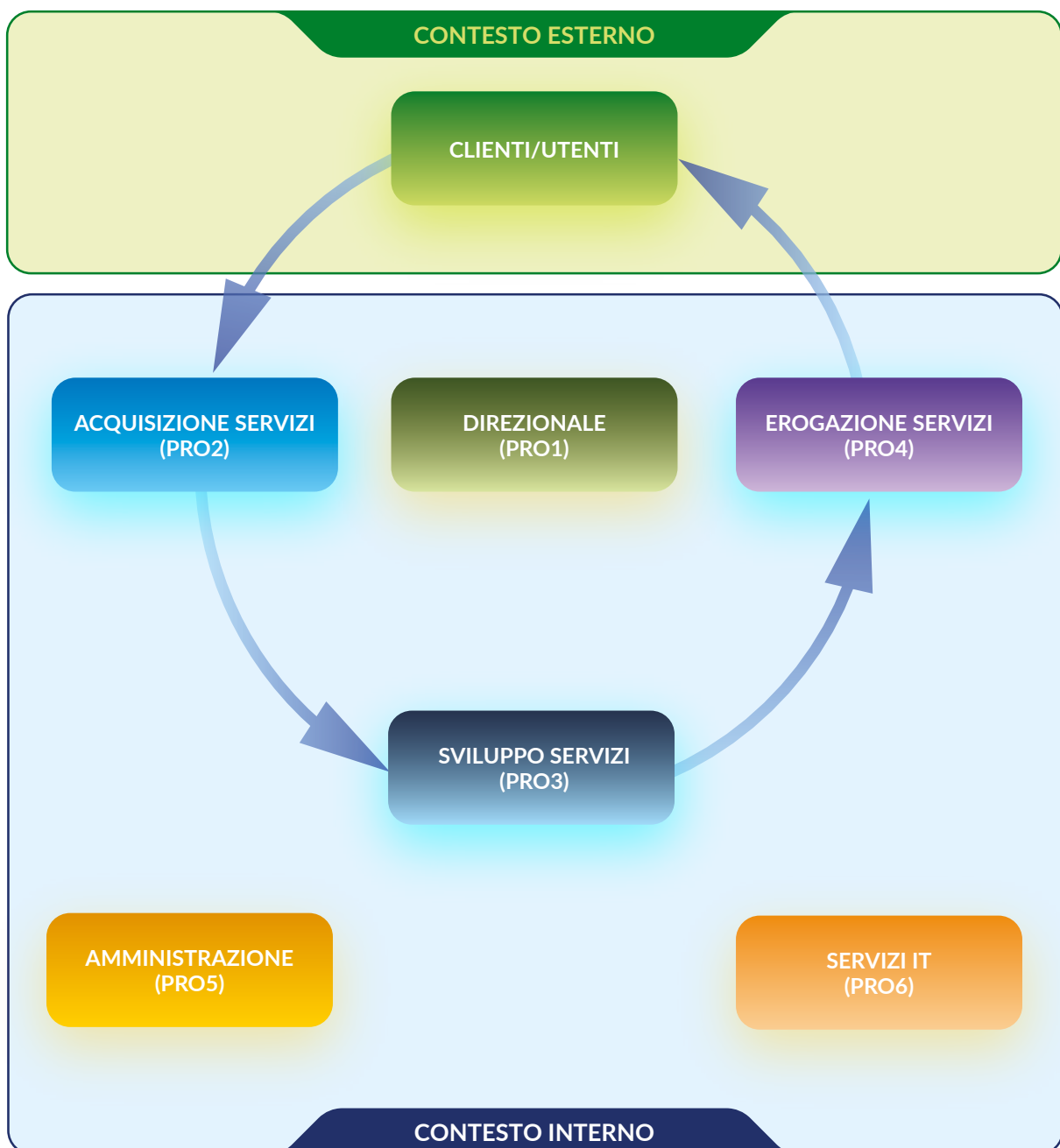
5. ORGANIZZAZIONE

Per la corretta gestione del SGI e per garantirne la conformità alle norme e leggi applicabili all'organizzazione, sono state definite le responsabilità ed autorità dei dipendenti. Per esplicitare e comunicare tali autorità, si è provveduto a redigere gli organigrammi nominativi per ogni Area az.le e per ambito di certificazione (Qualità – SSL e Ambiente), il mansionario per ogni dipendente aziendale e le competenze necessarie per poter ricoprire ciascuna mansione.

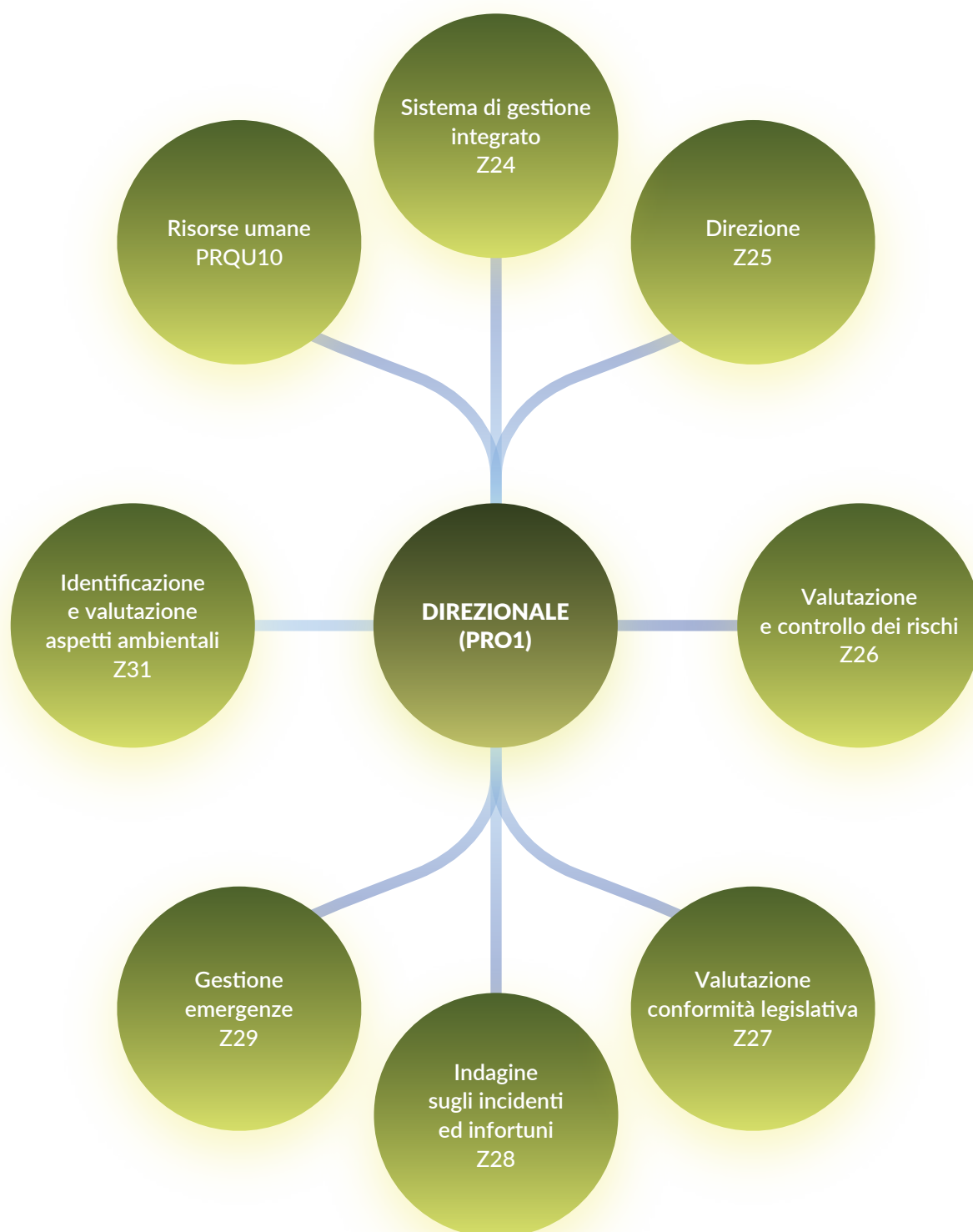


Schema 4: Schema di Organigramma Aziendale

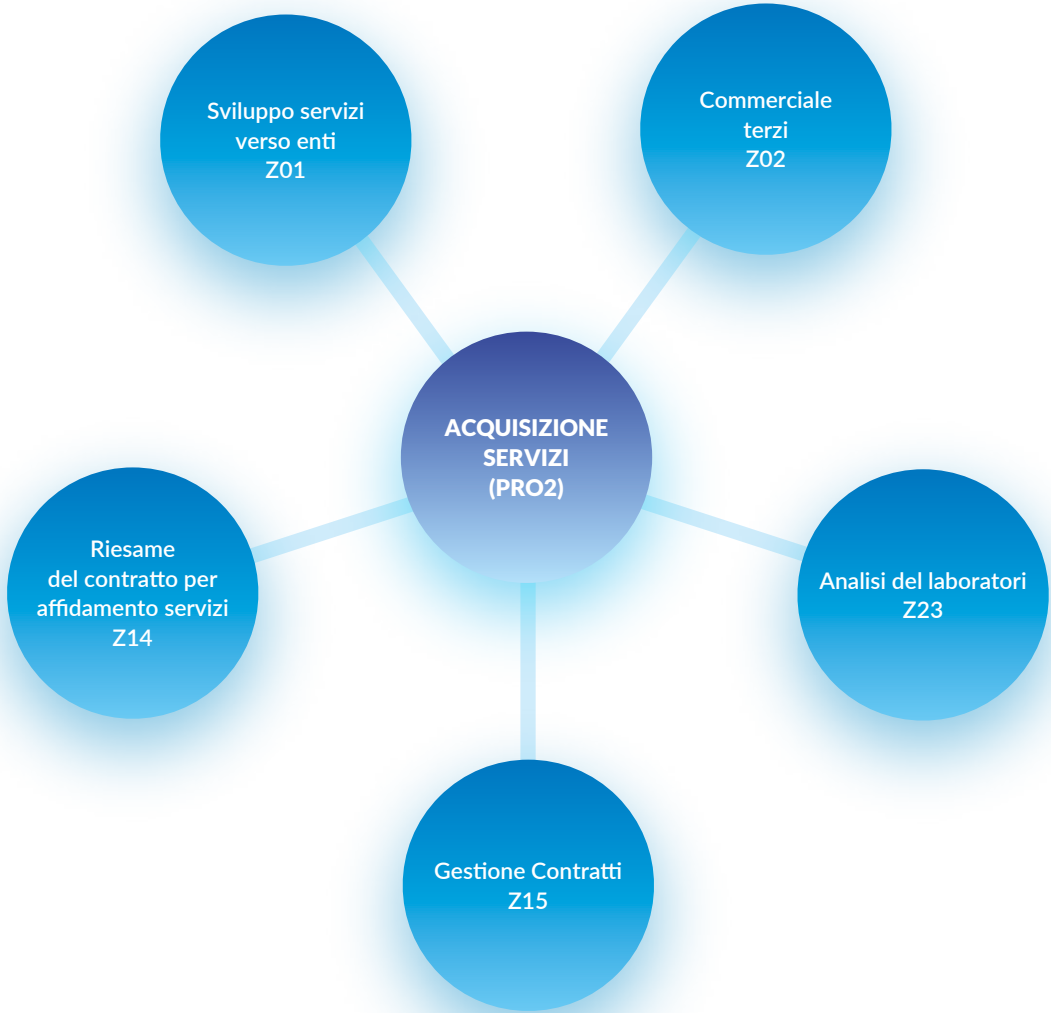
Per rendere operativo il sistema di gestione integrato ASET si è organizzata per processi e sottoprocessi.



Schema 5: i processi del SGI tra contesto interno ed esterno



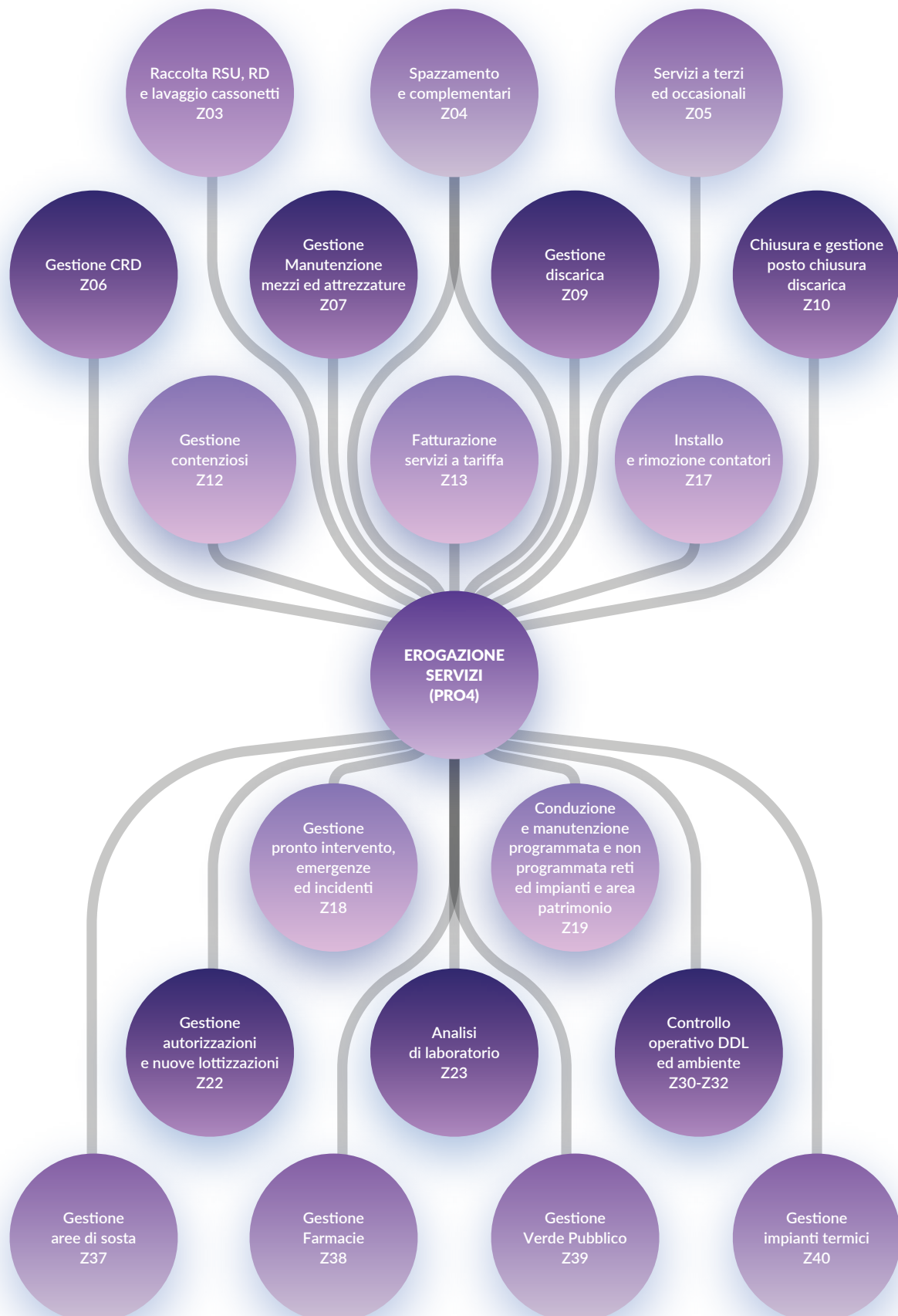
Schema 6: PROCESSO 1 - DIREZIONE



Schema 7: Processo 2 - ACQUISIZIONE SERVIZI



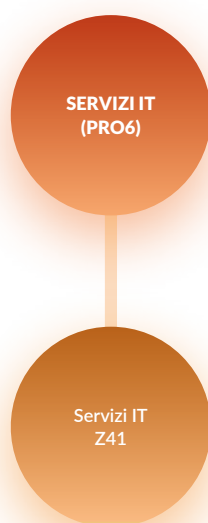
Schema 8: Processo 3 - SVILUPPO SERVIZI



Schema 9: Processo 4 - erogazione servizi



Schema 10: Processo 5 - AMMINISTRATORE



Schema 11: Processo 6 - servizi IT



ASET S.p.A.

Via Luigi Einaudi, 1 - 61032 Fano (PU)
tel 0721 83391 - fax 0721 855256
info@cert.asetservizi.it
www.asetservizi.it