



**A.S.P. ASTI SERVIZI PUBBLICI S.P.A.**

CORSO DON MINZONI, 86 – 14100 - ASTI

TEL.: 0141 434.611 – FAX 0141. 434.666

E-MAIL: [INFO@ASP.ASTI.IT](mailto:INFO@ASP.ASTI.IT)

SITO INTERNET: [WWW.ASP.ASTI.IT](http://WWW.ASP.ASTI.IT)

PEC: [ASP.ASTI@PEC.IT](mailto:ASP.ASTI@PEC.IT)

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA /SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LA PARITA' DI GENERE

Normativa di Riferimento:

UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2023, UNI PdR 125:2022

Elaborato e aggiornato dal RFSGI	FEDERICA CARBONE
Verificato e approvato dal RSPP	ELISABETTA FORNARI
Verificato e approvato dall'Amministratore Delegato	MASSIMO CIMINO

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE A DISPOSIZIONE PRESSO GLI UFFICI DI ASP S.P.A



### Matrice delle revisioni

EDIZ.	REV.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DI EMISSIONE	APPROVAZIONE
1	0	Rimissione del Manuale a seguito di integrazione del SGQ e del SGA e allineamento allo standard ISO Annex SL	23/07/2019	Amministratore Delegato Ing. Paolo Golzio
1	01	Variazioni responsabilità ad interim AD Aggiornamento ubicazione sportello Igiene Urbana Inserimento altri contesti esterni	12/11/2020	Amministratore Delegato Ing. Paolo Golzio
1	02	Aggiornamento ai codici EA 28, EA 34 e revisione generale	11/02/2022	Amministratore Delegato Giuseppe Cagliero
1	03	Aggiornamento campo di applicazione	25/02/2022	Amministratore Delegato Giuseppe Cagliero
-	-	Bozza sperimentale con integrazione sistema di gestione SSL	01/03/2022	Amministratore Delegato Giuseppe Cagliero
1	04	Integrazione sistema di gestione SSL	01/12/2022	Amministratore Delegato Giuseppe Cagliero
1	05	Aggiornamento stakeholders e campo di applicazione, codice dei contratti pubblici e revisione generale	05/07/2023	Amministratore Delegato Giuseppe Cagliero
1	06	Aggiornamento analisi del contesto e parti interessate	05/07/2024	Amministratore Delegato Giuseppe Cagliero
1	07	Variazione figure RFSGI e AD	04/02/2025	Amministratore Delegato Massimo Cimino
1	08	Integrazione con UNI PdR 125:2022	10/12/2025	Amministratore Delegato Massimo Cimino



## INDICE

<b>0</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>0.1</b>	<b>Generalità .....</b>	<b>6</b>
<b>0.2</b>	<b>Integrazione con altri sistemi di gestione.....</b>	<b>7</b>
<b>0.3</b>	<b>Approccio per processi.....</b>	<b>7</b>
<b>0.4</b>	<b>MAPPA DEI PROCESSI E LORO INTERAZIONE .....</b>	<b>12</b>
<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1</b>	<b>Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2</b>	<b>Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....</b>	<b>15</b>
<b>4.3</b>	<b>Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la qualità , l'ambiente e la sicurezza e la salute sul lavoro.....</b>	<b>16</b>
<b>4.4</b>	<b>Sistema di Gestione Integrato e relativi Processi .....</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>LEADERSHIP.....</b>	<b>22</b>
<b>5.1</b>	<b>Leadership e impegno.....</b>	<b>22</b>
5.1.1	<b>Generalità</b>	22
5.1.2	<b>Focalizzazione al cliente</b>	22
<b>5.2</b>	<b>Politica .....</b>	<b>22</b>
5.2.1	<b>Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro e la parità di genere</b>	22
5.2.2	<b>Comunicare la politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e la Sicurezza sul Lavoro e la parità di genere</b>	23
<b>5.3</b>	<b>Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione .....</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>PIANIFICAZIONE.....</b>	<b>24</b>
<b>6.1</b>	<b>Azioni per affrontare i rischi e le opportunità .....</b>	<b>24</b>
6.1.1	<b>Generalità</b>	24
6.1.2	<b>Aspetti ambientali e identificazione dei pericoli e dei rischi SSL</b>	24
6.1.3	<b>Obblighi di conformità</b>	24
<b>6.2</b>	<b>Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento .....</b>	<b>24</b>
6.2.1	<b>Generalità</b>	24
6.2.2	<b>Pianificazione degli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la SSL e parità di genere</b>	25
<b>6.3</b>	<b>Pianificazione e controllo delle modifiche del SGI .....</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>SUPPORTO.....</b>	<b>25</b>
<b>7.1</b>	<b>Risorse .....</b>	<b>25</b>
7.1.1	<b>Generalità</b>	25
7.1.2	<b>Persone</b>	25



7.1.3	<b>Infrastruttura</b>	25
7.1.4	<b>Ambiente per il funzionamento dei processi</b>	26
7.1.5	<b>Risorse per il monitoraggio e la misurazione</b>	26
7.1.6	<b>Conoscenza organizzativa</b>	27
<b>7.2</b>	<b>Competenza .....</b>	<b>27</b>
<b>7.3</b>	<b>Consapevolezza.....</b>	<b>27</b>
<b>7.4</b>	<b>Comunicazione.....</b>	<b>27</b>
7.4.1	<b>Generalità</b>	27
7.4.2	<b>Comunicazione interna</b>	28
7.4.3	<b>Comunicazione esterna</b>	28
<b>7.5</b>	<b>Informazioni documentate.....</b>	<b>28</b>
7.5.1	<b>Generalità</b>	28
7.5.2	<b>Creazione e aggiornamento</b>	29
7.5.3	<b>Controllo delle informazioni documentate</b>	29
<b>8</b>	<b>ATTIVITA' OPERATIVE.....</b>	<b>29</b>
<b>8.1</b>	<b>Pianificazione e controllo operativi.....</b>	<b>29</b>
8.1.1	<b>Prospettiva del ciclo di vita</b>	29
<b>8.2</b>	<b>Requisiti per i servizi e risposta alle emergenze .....</b>	<b>29</b>
8.2.1	<b>Comunicazione con il cliente</b>	30
8.2.2	<b>Determinazione dei requisiti relativi ai servizi</b>	31
8.2.3	<b>Riesame dei requisiti relativi ai servizi</b>	31
8.2.4	<b>Modifiche ai requisiti relativi ai servizi</b>	31
8.2.5	<b>Preparazione e risposta alle emergenze</b>	31
<b>8.3</b>	<b>Progettazione e sviluppo del servizio.....</b>	<b>31</b>
8.3.1	<b>Progettazione e sviluppo del servizio</b>	31
<b>8.4</b>	<b>Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti all'esterno .....</b>	<b>31</b>
8.4.1	<b>Generalità</b>	31
8.4.2	<b>Tipo ed estensione del controllo</b>	31
8.4.3	<b>Informazioni ai fornitori esterni</b>	32
<b>8.5</b>	<b>Produzione ed erogazione dei servizi.....</b>	<b>32</b>
8.5.1	<b>Controllo dell'erogazione dei servizi</b>	32
8.5.2	<b>Identificazione e rintracciabilità</b>	32
8.5.3	<b>Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni</b>	33
8.5.4	<b>Preservazione</b>	33
8.5.5	<b>Attività post consegna</b>	33
8.5.6	<b>Controllo delle modifiche</b>	33
<b>8.6</b>	<b>Rilascio dei servizi.....</b>	<b>33</b>
<b>8.7</b>	<b>Controllo degli output non conformi .....</b>	<b>34</b>
<b>9</b>	<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>34</b>
<b>9.1</b>	<b>Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....</b>	<b>34</b>
9.1.1	<b>Monitoraggio dei processi</b>	34
9.1.2	<b>Monitoraggio Customer Satisfaction</b>	34
9.1.3	<b>Analisi e valutazione</b>	35
9.1.4	<b>Valutazione della conformità legislativa ambientale e di SSL e parità di genere</b>	35



<b>9.2</b>	<b>Audit interno</b> .....	<b>35</b>
9.2.1	<b>Generalità</b> .....	35
9.2.2	<b>Programma di audit interno</b> .....	35
<b>9.3</b>	<b>Riesame della Direzione</b> .....	<b>35</b>
<b>10</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>36</b>
<b>10.1</b>	<b>Generalità</b> .....	<b>36</b>
<b>10.2</b>	<b>Non conformità e azioni correttive, infortuni, incidenti e quasi incidenti</b> .....	<b>36</b>
<b>10.3</b>	<b>Miglioramento continuo</b> .....	<b>36</b>





## 0 INTRODUZIONE


### 0.1 Generalità

ASP spa ha adottato un sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute sul lavoro e la parità di genere certificabile in conformità agli standard ISO 9001 e ISO 14001, ISO 45001 e UNI PdR 125:2022.

Il sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute sul lavoro e la parità di genere di ASP è stato sviluppato e certificato nelle varie Business Unit.

Le principali tappe riguardanti le attuali B.U. sono descritte nella tabella seguente.

TABELLA DI DESCRIZIONE DELLO SVILUPPO DEL SGI	
1	nel 2003, certificazione della B.U. Trasporto Pubblico Locale, norma UNI EN ISO 9001:2000;
2	nel 2004, certificazione della B.U. Servizio Idrico Integrato, norma UNI EN ISO 9001:2000;
3	nel 2005, certificazione dei Servizi Cimiteriali, norma UNI EN ISO 9001:2000;
4	nel 2006, certificazione della B.U. Igiene Urbana e B.U. Energia, norma UNI EN ISO 9001:2000;
5	nel 2008, nuova emissione per ogni B.U. dei certificati UNI EN ISO 9001:2000;
6	Nel 2009, nuova emissione dei certificati UNI EN ISO 9001:2000 per le B.U. Energia, Trasporto Pubblico Locale, Igiene Urbana e Servizi Cimiteriali;
7	nel 2010, conseguimento certificazione ISO9001:2008 complessiva per le B.U. S.I.I., T.P.L., I.U. E SERV. CIM. (EA: 31A, 27, 39) e singola per la B.U. ENERGIA (EA: 25)
8	nel 2013, conseguimento certificazione ISO9001:2008 complessiva per le B.U. S.I.I., T.P.L., I.U. E SERV. CIM. (EA: 31A, 27, 39)
9	nel 2016, conseguimento certificazione ISO9001:2008 complessiva per le B.U. S.I.I., T.P.L., I.U. E SERV. CIM. (EA: 31A, 27, 39)
10	nel 2017, adeguamento del SGQ alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (EA: 31A, 27, 39)
11	nel 2019, conseguimento certificazione ISO9001:2015 complessiva per le B.U. S.I.I., T.P.L., I.U. E SERV. CIM. E certificazione della B.U. Igiene Urbana in conformità alla norma UNI EN ISO 14001, (EA: 31A, 27, 39)
12	nel 2020 certificazione globale di ASP in conformità alla norma UNI EN ISO 14001
13	nel 2021 avvio attività propedeutiche all'integrazione e all'aggiornamento del sistema di gestione
14	nel 2022 certificazione integrata ISO9001:2015 E ISO14001:2015 per le BU S.I.I., T.P.L., I.U. E SERV. CIM. e implementazione CODICI IAF (IAF: 27, 28, 31, 32, 34, 39)
15	nel 2023 l'azienda ha ottenuto la certificazione ISO45001:2018 per lo Staff e per la BU T.P.L.
16	Nel 2024 si la certificazione 45001 anche per la BU Igiene Urbana e la BU Cimiteri.
17	Nel 2024 si sono ottenute le certificazioni ISO 45001 anche per la BU Igiene Urbana e la BU Cimiteri. È in corso l'estensione della certificazione ISO 45001 per il SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
18	Nel 2025 è stata ottenuta la certificazione ISO 45001 anche per la BU SERVIZIO IDRICO INTEGRATO e si è impostato il lavoro per ottenimento della certificazione UNI PdR 125:2022

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA/ SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE	Ed. 1 Rev. 08 del 10/12/2025
		Pagina 7 di 36

## **0.2 Integrazione con altri sistemi di gestione.**

Il SGI è stato implementato antecedentemente all'adozione del MOG 231.

Ciò premesso le procedure del SGI supportano il MOG al fine di assicurarne l'adeguatezza in ottica di prevenzione di alcuni reati presupposti.

## **0.3 Approccio per processi.**

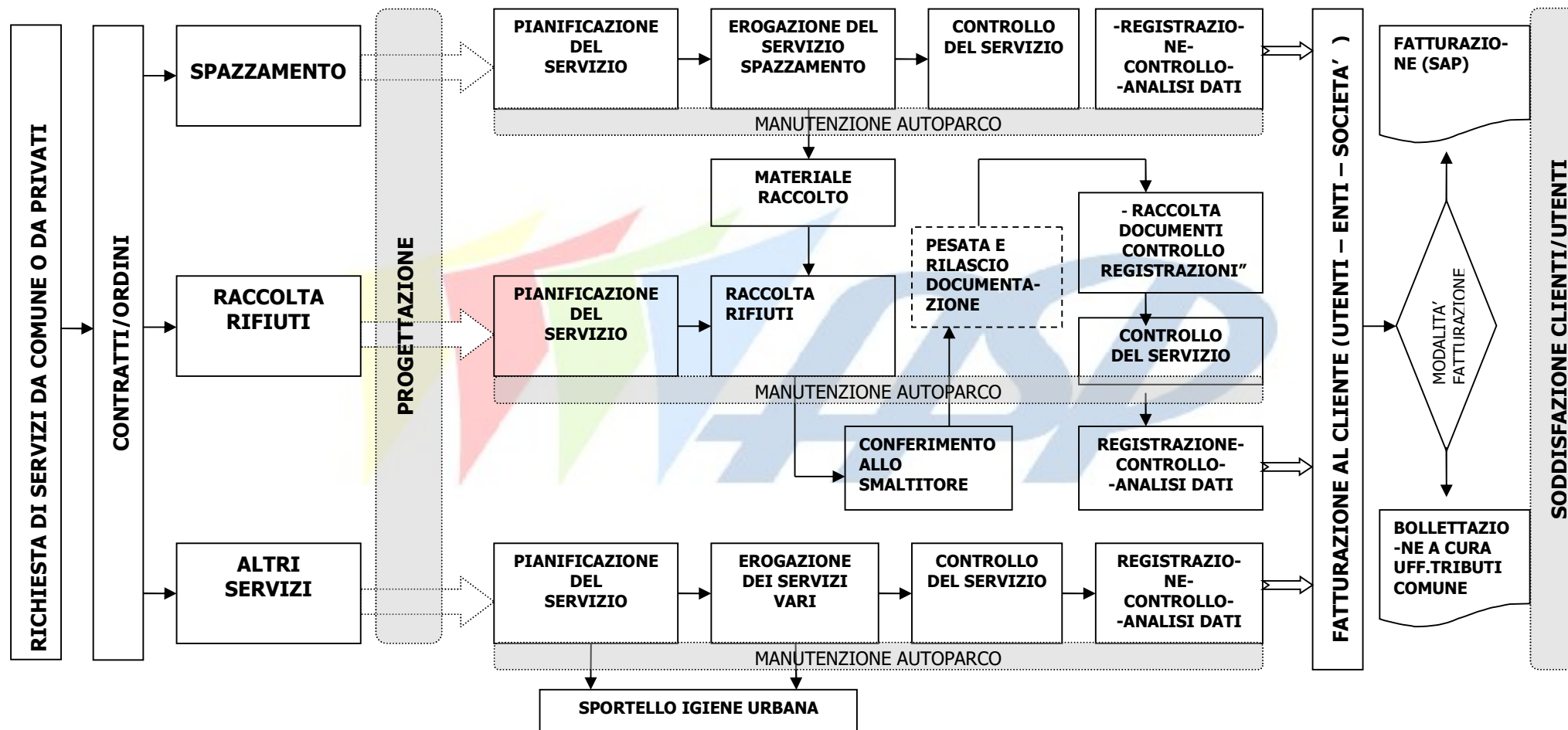
Nell'implementazione del proprio sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul lavoro, la parità di genere, ASP ha adottato un approccio per processi nello sviluppare, attuare e migliorare l'efficacia del sistema di gestione stesso, così da tenere sotto controllo le interrelazioni e le interdipendenze fra i processi del sistema al fine di:

- conseguire i risultati attesi stabiliti in conformità alla politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute sul lavoro, sulla parità di genere e agli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- consentire che le prestazioni complessive dell'organizzazione stessa possano essere incrementate.

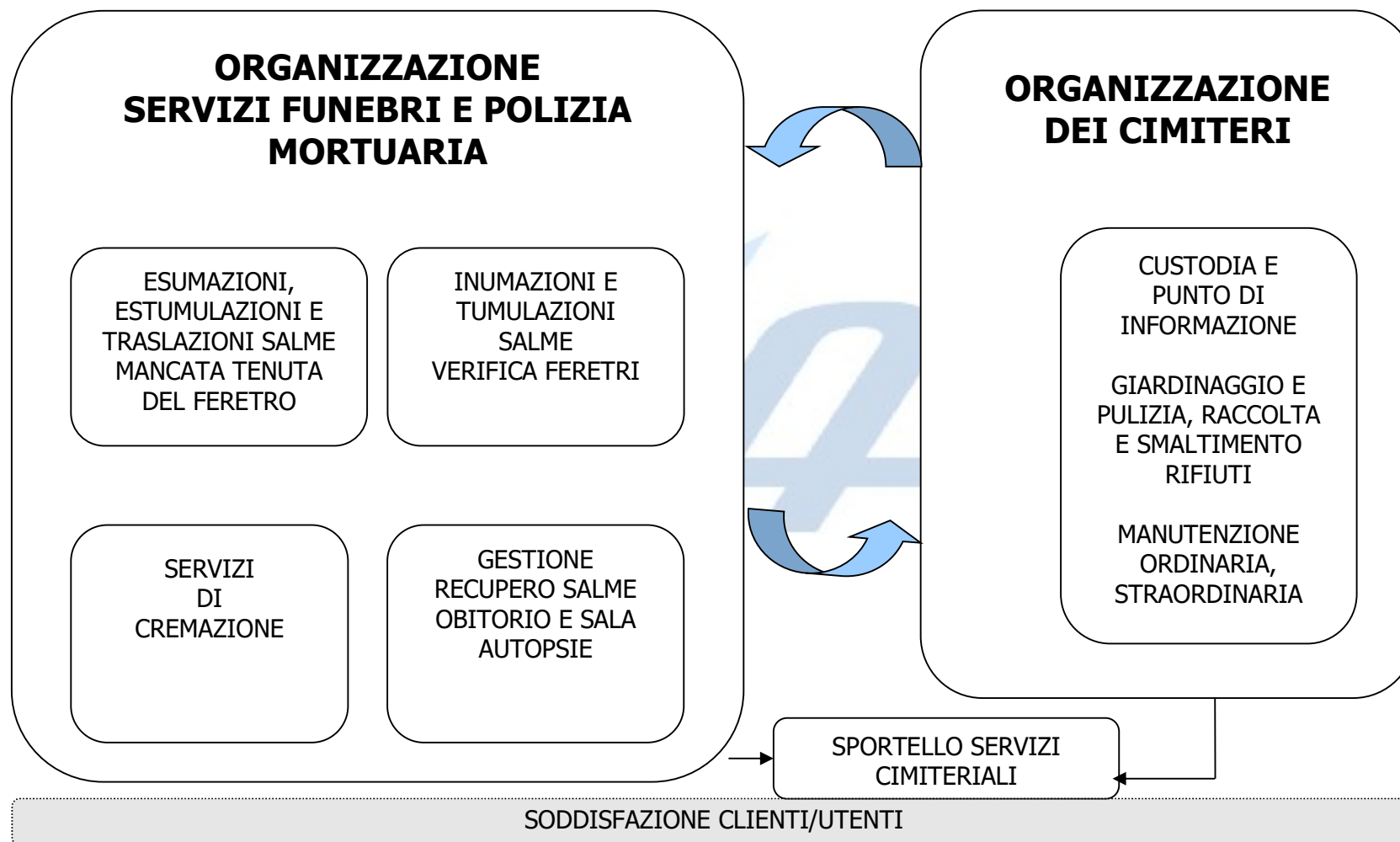
Di seguito è illustrata una rappresentazione schematica dei principali processi delle B.U. e delle interazioni dei relativi elementi.



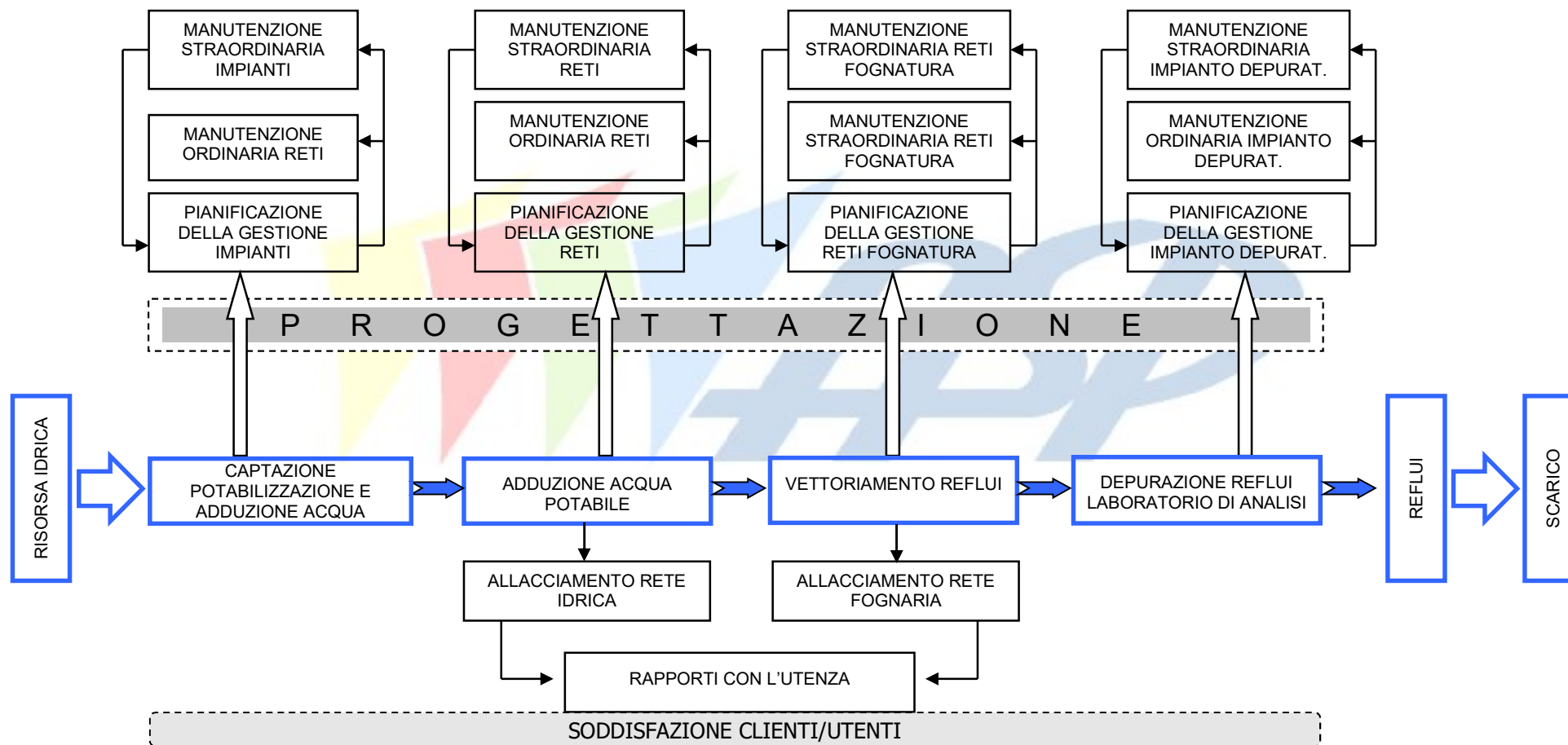
**B.U. IGIENE URBANA – FLUSSO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**



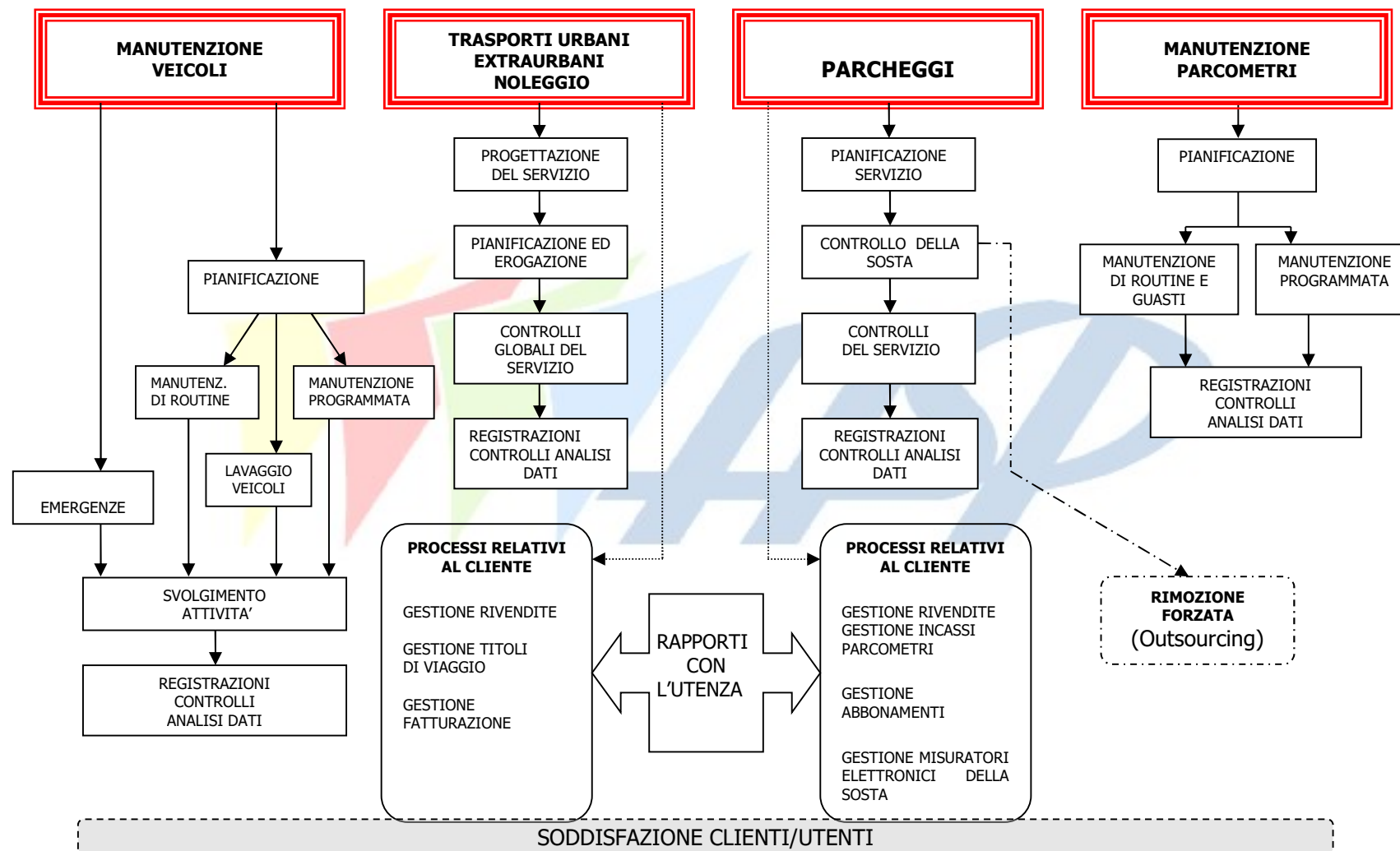
**B.U. SERVIZI CIMITERIALI – FLUSSO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**



**B.U. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO – FLUSSO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (COMPRESA LA VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE DI CONDOTTE E IMPIANTI AI SENSI DEL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI )**



**B.U. TRASPORTI E MOBILITÀ – FLUSSO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**



## 0.4 MAPPA DEI PROCESSI E LORO INTERAZIONE

PROCESSI DI SUPPORTO	PROCESSI REALIZZATIVI			
	SERVIZIO TRASPORTI	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	SERVIZIO IGIENE URBANA	SERVIZI CIMITERIALI
DIREZIONALE	X	X	X	X
APPROVVIGIONAMENTI	X	X	X	X
APPALTI	X	X	X	X
LEGALE	X	X	X	X
HR	X	X	X	X
IT	X	X	X	X
AMMINISTRAZIONE	X	X	X	X
COMUNICAZIONE E RECLAMI	X	X	X	X
SISTEMA DI GESTIONE	X	X	X	X
SICUREZZA E AMBIENTE	X	X	X	X

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento descrive come il sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute sul lavoro, la parità di genere è pianificato, attuato, controllato e continuamente migliorato in conformità con gli standard UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2023 e LINEE GUIDA INAIL SGSL e UNI PdR 125:2022

Il Manuale del SGI è stato realizzato in conformità alla struttura degli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 E LINEE GUIDA INAIL SGSL e UNI PdR 125:2022, a loro volta conformi alla struttura della "Linea Guida ISO Annex SL", la linea guida definita dall'ISO (International Standardization Organization) che definisce la struttura di ogni sistema di gestione.

Il presente documento contiene in particolare:

- una breve descrizione del contesto di riferimento di ASP e del suo SGI (profilo aziendale);
- informazioni sul campo di applicazione del SGI e sui relativi processi in cui questo si articola.

Il Manuale del SGI è stato quindi predisposto in conformità al criterio di non duplicazione delle informazioni già contenute in altri documenti aziendali, che sono dal Manuale stesso richiamati.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale è stato predisposto in conformità ai seguenti requisiti:


- standard UNI EN ISO 9001:2015 "sistemi di gestione per la qualità requisiti"
- standard UNI EN ISO 14001:2015 "sistemi di gestione ambientale – requisiti guida per l'uso"
- UNI EN ISO 45001:2023 E LINEE GUIDA INAIL SGSL- sistemi di gestione SSL.
- UNI PdR 125:2022 Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento alle definizioni contenute nelle vigenti norme UNI EN ISO 9000 (Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario), UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, LINEE GUIDA INAIL SGSL e UNI PdR 125:2022

Nella tabella di seguito riportata si definiscono gli acronimi utilizzati.

TABELLA DEI TERMINI E DELLE DEFINIZIONI	
<b>AD</b>	Amministratore Delegato
<b>RFSGI</b>	Responsabile di funzione del Sistema di Gestione Integrato
<b>BU</b>	Business Unit
<b>CIM</b>	Servizi Cimiteriali
<b>IU</b>	Igiene Urbana

	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA/LA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LA PARITA' DI GENERE</b>	Ed. 1 Rev. 08 del 10/12/2025
		Pagina 13 di 36

<b>SII</b>	Servizio Idrico Integrato
<b>TPL</b>	Trasporto Pubblico Locale
<b>SGI</b>	Sistema di Gestione Integrato
<b>MSGI</b>	Manuale del Sistema di Gestione Integrato
<b>PdR</b>	Prassi di riferimento
<b>PDG</b>	Parità di genere

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto

ASP è una Società per Azioni a prevalente capitale pubblico.

La compagine azionaria è così composta:

- 55% Comune di Asti;
- 45% NOS Nord Ovest Servizi SpA.

Attualmente ASP gestisce i servizi locali di pubblica utilità catalogati nella seguente tabella.

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI	
1	servizio igiene urbana – raccolta rifiuti differenziati e indifferenziati residui, raccolta ingombranti e speciali assimilati
2	servizio trasporti e mobilità – trasporti urbani ed extraurbani, rimozione forzata, parcheggi, noleggi bus con conducente
3	servizio idrico integrato – acquedotto, reti, fognature e depuratori (ciclo integrato dell'acqua)
4	servizio cimiteriale – servizi cimiteriali istituzionali e ausiliari, servizio di cremazione

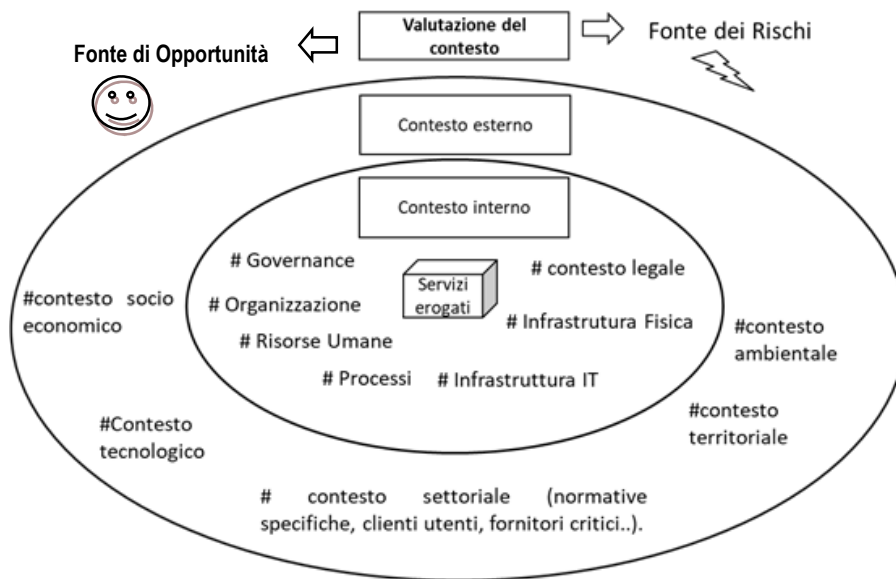
A.S.P. S.p.A. ha una struttura organizzativa multi-divisionale e plurifunzionale. La struttura organizzativa si articola in Unità di Business ("Business Unit") corrispondenti ai servizi che l'Azienda eroga:

- BU Igiene Urbana,
- BU Trasporti e Mobilità,
- BU Servizio Idrico Integrato,
- BU Servizi Cimiteriali.

Le "Business Unit" hanno il presidio gestionale, tecnico e operativo di tutti i servizi erogati che rientrano nel proprio ambito e dei relativi processi. Le BU sono quindi supportate dai Servizi delle Funzioni di Staff.

La principale fonte di input per l'analisi del contesto di riferimento è costituita dal documento "*Relazione sulla gestione del bilancio dell'esercizio di riferimento*" disponibile sul sito internet di ASP nella sezione "società trasparente".

La valutazione del contesto è svolta prendendo in considerazione sia il contesto esterno sia il contesto interno nel cui ambito l'azienda eroga i servizi. Tale contesto costituisce anche la fonte dei rischi e delle opportunità per la Società.



In funzione di quanto sopra, l'analisi dei rischi e delle opportunità (c.d. risk assessment) per la Società è descritta in uno specifico documento a cui si rimanda.

In considerazione dell'eterogeneità dei processi, delle infrastrutture e dei siti fisici in cui ogni Business Unit opera, l'analisi e la gestione dei rischi e delle opportunità è redatta in documenti specifici predisposti a livello di ogni singola Business Unit, a cui si aggiunge un documento analogo per le funzioni di Staff.

La valutazione del contesto esterno prende tipicamente in considerazione alcuni fattori principali, nella seguente tabella sono descritti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i fattori presi in considerazione in riferimento al contesto esterno.

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO ESTERNO		
1	Contesto fisico-ambientale	A esempio fattori relativi a: caratteristiche geomorfologiche, atmosferiche, idrologiche, etc.
2	Contesto territoriale	A esempio fattori relativi a: caratteristiche infrastrutturali presenti sul territorio
3	Contesto normativo generale	A esempio fattori relativi a: norme cogenti, contratti, standard normativi di generale applicabilità all'Azienda nel suo complesso, ecc.
4	Contesto settoriale	A esempio fattori relativi a: norme cogenti specifiche di settore, disposizioni di Authority, supply chain, competitors, rapporti con clienti affidatari del servizio, clienti finali e utenti, ecc.
5	Contesto tecnologico	A esempio fattori relativi a: stato dell'arte della tecnologia utilizzata dall'Azienda
6	Altri contesti esterni	A esempio fattori relativi a: emergenze sanitarie
7	Cambiamenti climatici	A esempio fattori relativi a: norme cogenti, valutazione dell'impatto ambientale in relazione ai cambiamenti climatici, valutazione possibili eventi climatici estremi.

Anche la valutazione del contesto interno prende tipicamente in considerazione alcuni fattori principali, nella seguente tabella sono descritti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i fattori presi in considerazione in riferimento al contesto interno.

TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DEI FATTORI DEL CONTESTO INTERNO	
1	Fattori inerenti alla governance e l'assetto istituzionale della società
2	Fattori inerenti alla struttura organizzativa, i processi di business, le risorse umane
3	Fattori inerenti alle risorse infrastrutturali fisiche utilizzate dall'Azienda nei processi di erogazione dei servizi che rientrano nella missione strategica (siti fisici, attrezzature e apparecchiature, servizi, etc.)
4	Fattori inerenti alle risorse infrastrutturali di Information Technology utilizzate dall'Azienda (hardware, software, servizi IT)

#### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

In funzione del contesto di riferimento sono individuati:

- Gli stakeholders;
- Le esigenze e i requisiti degli stakeholders;
- Le modalità di partecipazione e consultazione degli stakeholders.

<b>TABELLA DEGLI STAKEHOLDERS</b>		
<b>Parti interessate</b>	<b>Esigenze e aspettative rilevanti emerse</b>	<b>Modalità di coinvolgimento</b>
SOCI AZIONISTI	Obiettivi economico finanziari (equilibrio economico finanziario); Obiettivi competitivi (qualità ed economicità dei servizi erogati nel rispetto di vincoli ambientali e di sostenibilità); Obiettivi relazionali (soddisfazione delle attese degli stakeholders).	Processi di governance societaria.
ORGANO DI GOVERNO E TOP MANAGEMENT	Obiettivi di economicità; obiettivi di qualità e rispetto ambientale dei servizi erogati e dei correlati processi; obiettivi di conformità a requisiti cogenti, contrattuali, tecnici e aziendali; obiettivi di prevenzione e mitigazione dei rischi. Definizione piano strategico Parità di genere Promozione welfare aziendale	Processi di governance societaria; processi di valutazione dei rischi; processi di programmazione obiettivi; processi di monitoraggio; processi di riesame delle prestazioni dei sistemi di gestione. processo di partecipazione al comitato Parità di genere e definizione delle linee guida
ENTI LOCALI (CLIENTI COMMITTENTI DEL SERVIZIO)	Obiettivi di rispetto dei livelli di servizio concordati; obiettivi di adeguamento e miglioramento dei servizi; obiettivi di informazione, educazione, prevenzione verso la comunità territoriale.	Processi di comunicazione (trasmissione dati previsti dai contratti di servizio); processi di partecipazione e consultazione (incontri con amministratori pubblici).
CLIENTI / UTENTI (PRIVATI E AZIENDE)	Obiettivi di rispetto dei livelli di servizio richiamati dalle carte dei servizi e dai contratti; obiettivi di economicità dei servizi; obiettivi di trasparenza e integrità nell'erogazione dei servizi.	Processi di monitoraggio della soddisfazione dei clienti; processi di gestione segnalazioni e reclami.
FORNITORI - OUTSOURCER	Obiettivi di trasparenza e integrità nei processi di approvvigionamento; obiettivi di rispetto delle condizioni contrattuali e dei termini di pagamento; obiettivi di corretta gestione delle attività e di corretta supervisione.	Processi di qualifica e selezione fornitori; processi di verifica e controllo; processi di approvvigionamento. Condivisione policy aziendali
DATORE DI LAVORO (D.L.)	obiettivi di prevenzione e mitigazione dei rischi; obiettivi di conformità a requisiti cogenti, contrattuali, tecnici e aziendali; obiettivi di informazione, educazione, prevenzione verso il personale.	Processi di governance societaria; processi di valutazione dei rischi; processi di programmazione obiettivi; processi di monitoraggio; processi di riesame delle prestazioni dei sistemi di gestione.
RPCT	<b>OBIETTIVI DI TRASPARENZA E PREVENZIONE CORRUZIONE</b>	Processi di comunicazione interna; processi di formazione. Processi di coinvolgimento Processo di gestione delle segnalazioni
COMITATO GUIDA PdG	Obiettivi di partecipazione e consultazione per la SSL e la parità di genere obiettivi di sviluppo delle competenze;	Processi di comunicazione interna; processi di formazione. Processi di coinvolgimento Processo di gestione delle segnalazioni
PERSONALE	Obiettivi di partecipazione e consultazione per la Qualità, l'Ambiente, la SSL e la parità di genere nei processi di assunzione, mobilità interna, gestione carriere, conciliazione vita-lavoro, gestione prevenzione molestie obiettivi di sviluppo delle competenze; Gestione dei kpi dei processi HR	Processi di comunicazione interna; processi di formazione. Gestione corretta applicazione CCNL e dei codici condotta Processo di analisi dei KPI aziendali in relazione alla parità di genere

<b>TABELLA DEGLI STAKEHOLDERS</b>		
<b>Parti interessate</b>	<b>Esigenze e aspettative rilevanti emerse</b>	<b>Modalità di coinvolgimento</b>
RESPONSABILI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)	Obiettivi di partecipazione e consultazione per la SSL e la parità di genere	Processi di comunicazione interna; processi di partecipazione e formazione.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)	Obiettivo di assistere il datore di lavoro nella valutazione e gestione dei rischi per la SSL; Obiettivo di stesura del DVR; Obiettivo di coordinare il Servizio di prevenzione e protezione	Processi di valutazione dei rischi; processi di programmazione obiettivi; processi di monitoraggio; Processi di comunicazione interna;
MEDICO COMPETENTE	Obiettivo di programmazione ed effettuazione della sorveglianza sanitaria; Obiettivo di valutazione dei rischi; Obiettivo attuare misure di tutela della salute dei lavoratori; Obiettivi di informazione, educazione, prevenzione verso il personale;	Processo di istituzione e aggiornamento cartelle sanitarie; Processi di valutazione dei rischi; Processi di formazione; Processi di monitoraggio;
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALI E LOCALI, ENTI DI CERTIFICAZIONE	Obiettivi di conformità ("compliance") a leggi, regolamenti e disposizioni europee, nazionali e locali; obiettivi di prevenzione e mitigazione dei rischi; obiettivi di rispetto e miglioramento dei livelli di servizio; obiettivi di mantenimento e adeguamento risorse infrastrutturali; rispetto dei regolamenti.	Processi di comunicazione esterna (anche istituzionale); processi di monitoraggio requisiti normativi; processi di progettazione del servizio; audit programmati ed eseguiti nei termini previsti; messa a disposizione della documentazione adeguata.
AZIENDE SANITARIE LOCALI	Obiettivi di conformità ("compliance") a leggi, regolamenti e disposizioni europee, nazionali e locali; obiettivi di prevenzione e mitigazione dei rischi.	Processi di comunicazione esterna (anche istituzionale)
ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI	Obiettivi di rispetto dei livelli di servizio richiamati dalle carte dei servizi e/o contratti; obiettivi di economicità dei servizi; obiettivi di trasparenza e integrità nell'erogazione dei servizi.	Processi di monitoraggio di soddisfazione clienti; processi di gestione segnalazioni e reclami.
ODV	Assenza di segnalazioni critiche; riunioni pianificate senza problematiche.	Audit programmati ed eseguiti nei termini previsti; messa a disposizione della documentazione adeguata.
RECETTORI AMBIENTALI	Assenza di inquinanti in ambiente.	Metodi di controllo interno e segnalazione in caso di deriva.
CITTADINANZA	Servizi in linea con la carta dei servizi; visibilità dei veicoli e del personale ASP; cortesia e disponibilità degli operatori dell'azienda ASP.	Reputazione aziendale; comunicazione corretta alla cittadinanza su servizi e eventuali disservizi.
CAMBIAMENTI CLIMATICI	Rispetto delle leggi in materia di emissioni di gas effetto serra. Gestione dei fenomeni estremi.	Processi di gestione ambientale, verifica della normativa cogente e dei monitoraggi aziendali interni. Aggiornamento analisi dei rischi opportunità

### **4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la qualità , l'ambiente e la sicurezza e la salute sul lavoro**

Lo scopo e il campo di applicazione del sistema di gestione integrato (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) di ASP S.p.A. viene di seguito descritto.

Per quanto riguarda il campo di applicazione della norma UNI PdR 125:2022 è da integrarsi con la seguente frase iniziale "MISURE PER GARANTIRE LA PARITÀ DI GENERE IN AMBITO LAVORATIVO NEL CONTESTO DI"



PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, ATTRAVERSO LE FASI DI CONDUZIONE, NOLEGGIO E MANUTENZIONE. GESTIONE PARCHEGGI E RIMOZIONE FORZATA. NOLEGGIO DA RIMESSA DI AUTOVEICOLI CON CONDUCENTE.

PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: CAPTAZIONE, TRATTAMENTO, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO COMPRESA LA MANUTENZIONE DELLE RETI ACQUEDOTTISTICHE E DEGLI IMPIANTI; COLLETTAMENTO E TRATTAMENTO DEPURATIVO DELLE ACQUE REFLUE COMPRESO LO SPURGO, LA PULIZIA, LA MANUTENZIONE DELLA RETE FOGNARIA E DEGLI IMPIANTI.

PROGETTAZIONE E VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE DI CONDOTTE E IMPIANTI NECESSARI PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI RACCOLTA DI RIFIUTI SOLIDI URBANI (PERICOLOSI E NON) E RIFIUTI SPECIALI (PERICOLOSI E NON), SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE, RACCOLTA DIFFERENZIATA, GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA, MANUTENZIONE VEICOLI, INTERMEDIAZIONE DI RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI SENZA DETENZIONE.

EROGAZIONE DI SERVIZI CIMITERIALI QUALI: ATTIVITÀ DI POLIZIA MORTUARIA; GESTIONE IMPIANTO DI CREMAZIONE; GUARDIANIA; MANUTENZIONE ORDINARIA E CONSERVATIVA DELLE AREE CIMITERIALI.

Il perimetro fisico di certificazione del SGI ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2023, LINEE GUIDA INAIL SGSL e UNI PdR 125:2022 è descritto nella seguente tabella.

	TIPOLOGIA	INDIRIZZO	ATTIVITÀ SVOLTA
1.	SEDE	CORSO DON MINZONI, 86 – ASTI (AT)	DIREZIONE GENERALE, STAFF, UFFICI E SPORTELLI AL PUBBLICO
2.	AT/2_SITO DI VALBELLA	LOC. RILATE 72, "VALBELLA" – ASTI (AT)	OFFICINA DI MANUTENZIONE AUTOMEZZI, DEPOSITO TPL, UFFICI NOLEGGIO TPL, SEDE OPERATIVA SII, MAGAZZINO GENERALE
3.	AT/3_B.U. SERVIZIO IDRICO	VIA UNGARETTI, 39 – ASTI (AT)	STOCCAGGIO MATERIALI
4.	AT/6_B.U. IGIENE URBANA	VIA DELLE CORSE, 4 – ASTI (AT)	DEPOSITO VEICOLI, RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI
5.	AT/9_B.U. TRASPORTI E MOBILITÀ - MOVICENTRO	VIA ARTOM, 10 – ASTI (AT)	UFFICI E CONTROLLI DA REMOTO TRASPORTI URBANI E PARCHEGGI
6.	AT/10_B.U. SERVIZI CIMITERIALI - CIMITERO DI ASTI	VIALE DON BIANCO, 34 – ASTI (AT)	CIMITERO URBANO, TEMPIO CREMATORIO E UFFICI CIMITERIALI
7.	AT/11_B.U. SERVIZIO IDRICO IMPIANTO DI DEPURAZIONE	STRADA DELLE QUAGLIE, 14 – ASTI (AT)	DEPURAZIONE E LABORATORIO DI ANALISI INTERNO
8.	AT/13_B.U. SERVIZIO IDRICO IMPIANTO DI CAPTAZIONE	LOC. BONOMA, 3 – CANTARANA (AT)	IMPIANTO DI CAPTAZIONE ACQUA
9.	AT/16_B.U. IGIENE URBANA (EA27) - ECOCENTRO	VIA CECA – ASTI (AT)	STAZIONE DI CONFERIMENTO RIFIUTI
10.	AT/21_B.U. IGIENE URBANA	CORSO F. CAVALLOTTI, 45 – ASTI (AT)	SPORTELLO IGIENE URBANA
11.	AT/22_B.U. IGIENE URBANA	CORSO F. CAVALLOTTI, 47 – ASTI (AT)	DEPOSITO MATERIALI
12.	AT/4_B.U. IGIENE URBANA	REG. SALINE, 38 – SAN MARZANO OLIVETO (AT)	DEPOSITO VEICOLI E ORGANIZZAZIONE SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI.
13.	CANTIERI OPERATIVI	SUL TERRITORIO	MANUTENZIONE IMPIANTI, RETI E SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA

I Settori EA/IAF coinvolti nella certificazione sono i seguenti: 27 (produzione e distribuzione di acqua), 28 (Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi), 31 (Trasporti, magazzinaggi e comunicazioni), 32 (Intermediazione finanziaria, attività immobiliari, noleggio), 34 (studi di consulenza tecnica, ingegneria), 39 (Servizi pubblici).

La progettazione e la verifica della progettazione funzionale al servizio idrico integrato riguardano opere pubbliche destinate all'erogazione dei servizi connessi al sistema idrico integrato e le relative attività di verifica e validazione dei progetti.

I codici ATECO sono i seguenti:

<b>CODICE ATECO</b>	<b>INDUSTRY</b>
<b>49.31</b>	<b>trasporti</b>
<b>38.11</b>	<b>rifiuti</b>
<b>96.30</b>	<b>cimiteri</b>
<b>36.00</b>	<b>idrico</b>
<b>38.11</b>	<b>Staff /Corporate</b>

Il CLUSTER di riferimento per la PdR 125:2022 è: FASCIA 4, GRANDE IMPRESA

Attività rientrante nell'attività economica: E, H, S

CCNL DI RIFERIMENTO: AUTOFERROTRANVIERI INTERNAVIGATORI, SETTORE ACQUA E GAS, SERVIZI AMBIENTALI, DIRIGENTI PER LE IMPRESE DI PUBBLICA UTILITÀ

Le attività sono gestite in conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 e UNI PdR 125:2022 e ai sensi del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. per quanto applicabile, delle Linee Guida emesse dall'ANAC, del D.P.R. 207/2010 per gli artt. ancora in vigore e del D.lgs. 36/2023 e s.m.i..

La verifica e validazione dei progetti, ai sensi della normativa vigente, viene effettuata come riportato nella tabella seguente dall'Unità Tecnica di Verifica (UTV) individuata dal Dirigente del SII:

<b>Importo dei lavori [€]</b>	<b>Unità Tecnica di Verifica (UTV)</b>
< 1.000.000	RUP (eventualmente avvalendosi della struttura stabile di supporto al RUP di cui all'art. 15 comma 6 del D.lgs. 36/2023)
≥ 1.000.000 < soglia europea di 5.382.000 euro (art. 14 D.lgs. 36/2023)	Ufficio Tecnico ASP del S.I.I. dotato di sistema interno di controllo della qualità, conforme alla UNI EN ISO 9001 certificato da Organismo accreditato ai sensi del Regolamento CE n. 765/2008
≥ soglia europea art. 14 D.lgs. 36/2023 (5.382.000 euro) < 20.000.000 euro	Ufficio Tecnico ASP del S.I.I. dotato di sistema interno di controllo della qualità, conforme alla UNI EN ISO 9001 certificato da Organismo accreditato ai sensi del Regolamento CE n. 765/2008 oppure da organismo di controllo accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020

#### 4.4 Sistema di Gestione Integrato e relativi Processi

Il Sistema di Gestione Integrato si articola in processi tra loro interagenti (approccio per processi). I processi si distinguono in processi primari, direttamente correlati all'erogazione dei servizi inerenti alle singole business unit, e processi secondari, inerenti ai servizi di staff che supportano le business unit.

Nella tabella di seguito sono riportati i **processi primari** della Business Unit **Igiene Urbana**.

<b>TABELLA DEI PROCESSI PRIMARI B.U. IGIENE URBANA</b>			
<b>Processo primario servizio</b>	<b>B.U.</b>	<b>Resp. Processo</b>	<b>Processi ambientali collegati</b>
Erogazione servizi di spazzamento	IU	Dirigente Igiene Urbana	Gestione dei requisiti legislativi ambientali Valutazione degli aspetti ambientali Gestione comunicazioni ambientali Gestione emergenze ambientali Ricevimento rifiuti urbani pericolosi e non presso ecocentro e trasporto Gestione degli impianti di
Erogazione servizi di raccolta	IU	Dirigente Igiene Urbana	
Erogazione servizi vari IU	IU	Dirigente Igiene Urbana	
Processi relativi al cliente IU	IU	Dirigente Igiene Urbana	
Gestione Ecocentro – Centro di raccolta Comunale	IU	Dirigente Igiene Urbana	
Progettazione servizi IU	IU	Dirigente Igiene Urbana	

<b>TABELLA DEI PROCESSI PRIMARI B.U. IGIENE URBANA</b>			
<b>Processo primario servizio</b>	<b>B.U.</b>	<b>Resp. Processo</b>	<b>Processi ambientali collegati</b>
Manutenzione autoparco IU	IU	Dirigente Igiene Urbana	trattamento Gestione delle acque Traffico veicolare Gestione sostanze chimiche Analisi dei rischi
Sportello IU	IU	Dirigente Igiene Urbana	

Nella tabella di seguito sono riportati i **processi primari** della Business Unit **Servizi Cimiteriali**.

<b>TABELLA DEI PROCESSI PRIMARI B.U. SERVIZI CIMITERIALI</b>			
<b>Processo primario servizio</b>	<b>B.U.</b>	<b>Resp. Processo</b>	<b>Processi ambientali collegati</b>
Erogazione servizi cimiteriali - Sepolture	CIM	Dirigente Servizi Cimiteriali	Gestione dei requisiti legislativi ambientale Valutazione degli aspetti ambientali Gestione comunicazioni ambientali Gestione emergenze ambientali Gestione rifiuti Gestione emissioni Gestione acque Gestione sostanze chimiche Analisi dei rischi
Erogazione altri servizi cimiteriali istituzionali	CIM	Dirigente Servizi Cimiteriali	
Recupero salme - obitorio - sala autopsie	CIM	Dirigente Servizi Cimiteriali	
Erogazione servizi cimiteriali ausiliari	CIM	Dirigente Servizi Cimiteriali	
Erogazione servizi di cremazione	CIM	Dirigente Servizi Cimiteriali	
Erogazione servizi di estumulazioni straordinarie	CIM	Dirigente Servizi Cimiteriali	

Nella tabella di seguito sono riportati i **processi primari** della Business Unit **Servizio Idrico Integrato**.

<b>TABELLA DEI PROCESSI PRIMARI B.U. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>			
<b>Processo primario servizio</b>	<b>B.U.</b>	<b>Resp. Processo</b>	<b>Processi ambientali collegati</b>
Erogazione servizio gestione impianti SII	SII	Dirigente Servizio Idrico Integrato	Gestione dei requisiti legislativi ambientale Valutazione degli aspetti ambientali Gestione comunicazioni ambientali Gestione emergenze ambientali Gestione rifiuti Gestione emissioni Gestione acque Traffico veicolare Gestione sostanze chimiche Analisi dei rischi
Gestione reti idriche compresa manutenzione	SII	Dirigente Servizio Idrico Integrato	
Gestione fognature compresa manutenzione	SII	Dirigente Servizio Idrico Integrato	
Gestione depuratore compresa manutenzione	SII	Dirigente Servizio Idrico Integrato	
Processi rapporti con utenza SII	SII	Dirigente Servizio Idrico Integrato	
Progettazione SII	SII	Dirigente Servizio Idrico Integrato	

Nella tabella di seguito sono riportati i **processi primari** della Business Unit **Trasporto e Mobilità Locale**.

<b>TABELLA DEI PROCESSI PRIMARI B.U. TRASPORTO E MOBILITÀ</b>			
<b>Processo primario servizio</b>	<b>B.U.</b>	<b>Resp. Processo</b>	<b>Processi ambientali collegati</b>
Erogazione servizio trasporti e mobilità urbano	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	Gestione dei requisiti legislativi ambientale Valutazione degli aspetti ambientali Gestione comunicazioni ambientali Gestione emergenze ambientali Gestione rifiuti Gestione emissioni Gestione acque Traffico veicolare Gestione sostanze chimiche Analisi dei rischi
Erogazione servizio parcheggi	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	
Processi relativi al cliente – TPL	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	
Progettazione TPL	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	
Manutenzione autoparco TPL	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	
Erogazione servizio di noleggio TPL	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	
Erogazione servizio trasporti e mobilità extraurbano (COAS)	TPL	Dirigente Trasporti e Mobilità	

Nella tabella di seguito sono riportati i **processi secondari** dei servizi di **staff** i quali hanno tutti sede in corso Don Minzoni 86, Asti, tranne la gestione operativa del magazzino che ha sede in loc. Rilate 72 (Valbella), Asti.

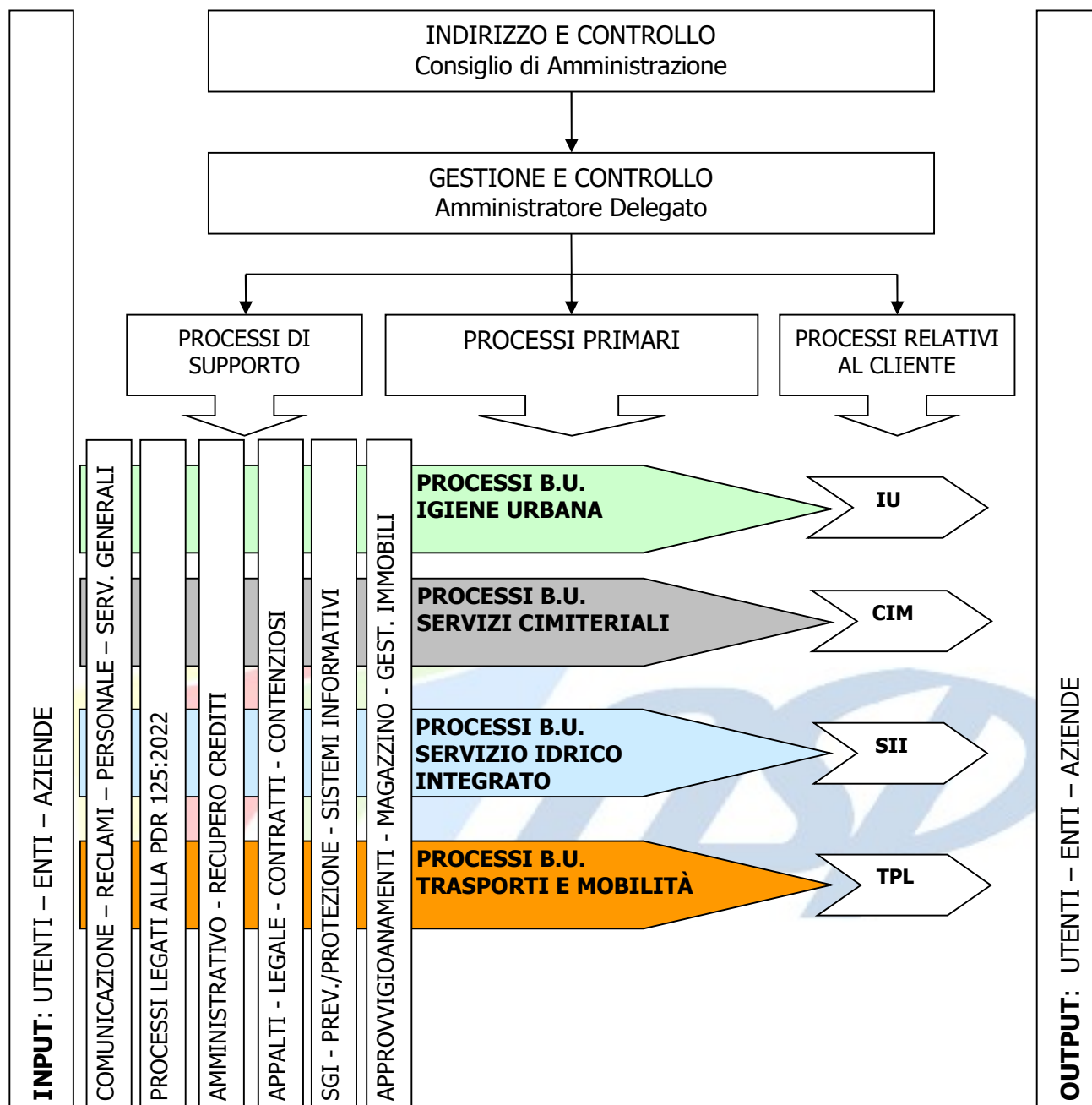
<b>TABELLA DEI PROCESSI SECONDARI DEI SERVIZI DI STAFF</b>		
<b>Processo di supporto</b>	<b>Funzioni di Staff</b>	<b>Processi ambientali collegati</b>
Gestione appalti	Affari legali, contratti, contenzioso, appalti, gestione crediti	Gestione dei requisiti legislativi ambientale Valutazione degli aspetti ambientali Gestione comunicazioni ambientali Gestione emergenze ambientali Gestione rifiuti Gestione emissioni Gestione acque Analisi dei rischi
Approvvigionamenti	Approvvigionamenti	
Gestione Magazzino		
Controllo fornitori servizi e lavori		
Gestione delle Risorse Umane	Personale e servizi generali di Staff	
Gestione Sistemi Informativi	IT	
Tenuta sotto controllo dei documenti	SGI	
Audit fornitori/Audit interni		
Gestione delle Non Conformità		
Azioni Correttive		
Miglioramento Continuo		
Processi relativi al cliente (reclami)	Reclami	
Comunicazione	Comunicazione	

<b>MAPPA DEI PROCESSI E INTERAZIONE CON NORMA UNI PdR 125:2022.</b>										
	Area Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro	Area Opportunità di crescita ed inclusione delle donne	Processi Human Resource	Parità di genere nelle assunzioni e nella progressione di carriera	Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro	Misure contro la violenza di genere, comprese le molestie sessuali	Area Cultura e strategia	Governance Gestione e miglioramento delle segnalazioni di non inclusività	Equità remunerativa	Equità remunerativa
<b>PROCESSI REALIZZATIVI</b>										
SERVIZIO TRASPORTI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVIZIO IGIENE URBANA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SERVIZI CIMITERIALI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>PROCESSI HR</b>										
AMMINISTRAZIONE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
COMUNICAZIONE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GESTIONE DEL PERSONALE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>										
LEADERSHIP E POLITICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REVISIONE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
AUDIT INTERNI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GESTIONE NON CONFORMITA'	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MONITORAGGIO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Alcuni processi possono essere affidati all'esterno in tutto o in parte. Tali processi sono tenuti sotto controllo in particolare mediante audit esterni ai fornitori.

I principali processi esternalizzati sono indicati nella procedura relativa agli "audit ai fornitori".

Diagramma di flusso e interazione tra i processi:



## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno

#### 5.1.1 Generalità

La Direzione, nel contesto di ASP individuata nella figura dell'Amministratore Delegato, dimostra leadership e impegno nei riguardi del Sistema di Gestione Integrato come descritto nella seguente tabella.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLA LEADERSHIP DELLA DIREZIONE PER IL SGI</b>	
1	La Direzione si impegna a monitorare in modo sistematico mediante indicatori e obiettivi l'efficacia del SGI (sistema di gestione integrato qualità, ambiente, SSL e parità di genere) (vedi cap.9).
2	La Direzione si impegna a definire la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e la Sicurezza sul lavoro in funzione degli indirizzi strategici e del contesto aziendale (vedi cap. 5.2).
3	La Direzione si impegna a richiedere che i requisiti di ordine cogente, contrattuale e tecnico (inclusi i requisiti degli standard ISO) applicabili in materia di SGI siano integrati nei processi di business.
4	La Direzione si impegna a comunicare alle parti interessate l'importanza di un SGI efficace e della conformità ai requisiti applicabili.
5	La Direzione si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie per supportare il SGI (vedi cap. 7.1).
6	La Direzione si impegna a riesaminare il SGI per assicurare che gli obiettivi siano perseguiti (vedi cap. 6.2 e 9.3).
7	La Direzione guida e sostiene le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGI (vedi cap. 7.2, 7.3, 7.4).
8	La Direzione promuove il miglioramento continuo del SGI (vedi cap. 10).
9	La Direzione fornisce sostegno alla leadership a livello di funzioni di staff e di business unit per lo svolgimento dei processi di loro competenza.

#### 5.1.2 Focalizzazione al cliente

La Direzione mantiene la focalizzazione al cliente come descritto nella seguente tabella.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLA FOCALIZZAZIONE AL CLIENTE</b>	
1	La Direzione si impegna a determinare, comprendere e soddisfare con regolarità i requisiti del cliente utente e i requisiti cogenti applicabili ai servizi erogati.
2	La Direzione si impegna a determinare e ad affrontare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e ad accrescere la soddisfazione del cliente.
3	La Direzione si impegna a mantenere la focalizzazione sulla soddisfazione del cliente.

### 5.2 Politica

#### 5.2.1 Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro e la parità di genere

Gli indirizzi principali riportati nelle Politiche sono sintetizzati nella seguente tabella.

<b>TABELLA DI SINTESI DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SSL</b>	
1	La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSL fornisce indirizzi appropriati alle finalità e al contesto aziendale, con particolare riferimento alla natura dell'azienda (azienda in controllo pubblico), al settore in cui opera (servizi pubblici) e al tipo di servizi erogati raggruppati per Business Unit.
2	La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSL costituisce un quadro di riferimento per la definizione di obiettivi misurabili.
3	La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSL comprende un formale impegno alla compliance dei requisiti applicabili in materia di Qualità, Ambiente e SSL.
4	La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSL comprende un formale impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento.
5	La Politica per la Qualità, Ambiente e SSL comprende un impegno al miglioramento continuo della soddisfazione del cliente e delle prestazioni ambientali.

<b>TABELLA DI SINTESI DELLA PARITÀ DI GENERE</b>	
1	La Politica parità di genere (policy) fornisce indirizzi appropriati alle finalità e al contesto aziendale, con particolare riferimento alla natura dell'azienda (azienda in controllo pubblico), al settore in cui opera (servizi pubblici) e al tipo di servizi erogati raggruppati per Business Unit.
2	La Policy parità di genere costituisce un quadro di riferimento per la definizione di obiettivi misurabili.
3	La Policy parità di genere comprende un formale impegno alla compliance dei requisiti applicabili in materia di parità di genere
4	La Policy parità di genere comprende un formale impegno ai seguenti aspetti Governance; Processo di selezione ed assunzione; Aspetti gestionali legati all'organizzazione del Lavoro, tra cui conciliazione vita-lavoro, tutela della genitorialità, prevenzione delle molestie sul luogo di lavoro; Definizione politiche retributive; Valorizzazione del potenziale e percorsi di carriera; Formazione, sviluppo professionale e comunicazione; Sistema annuale di valutazione della performance.

### 5.2.2 Comunicare la politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e la Sicurezza sul Lavoro e la parità di genere

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e la Salute sul lavoro è stata definita e formalizzata; è disponibile come informazione documentata ed è comunicata sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda.

La Politica è stata comunicata con le seguente modalità:

- Resa disponibile tramite email individuale a tutti i dipendenti (documento allegato all'email);
- Resa disponibile sul sito internet di ASP nella sezione "azienda";
- Resa disponibile mediante affissione nelle bacheche dei siti aziendali;
- Resa disponibile nella cartella condivisa.

La Politica parità di genere (policy ) viene comunicata sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda.

La Policy è stata comunicata con le seguente modalità:

- Resa disponibile tramite email individuale a tutti i dipendenti (documento allegato all'email);
- Resa disponibile sul sito internet di ASP nella sezione "azienda";
- Resa disponibile mediante affissione nelle bacheche dei siti aziendali;
- Resa disponibile nella cartella condivisa.

### 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La Direzione assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'Azienda.

In particolare, la Direzione assegna le responsabilità e autorità per:

- assicurare che il SGI sia conforme ai requisiti degli standard di riferimento ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 E LINEE GUIDA INAIL SGSL e UNI PDR 125
- assicurare che i processi producano gli output attesi;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente;
- assicurare l'integrità del SGI quando sono pianificate modifiche su di esso;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGI.

A tale scopo la struttura organizzativa è descritta e formalizzata mediante apposito organigramma.

Il monitoraggio delle prestazioni dei processi di erogazione dei servizi avviene a livello di singola Business Unit e la relativa responsabilità è in capo ai Dirigenti.

Il Responsabile del SGI è incaricato di riferire periodicamente all'AD sulle prestazioni complessive del Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente e la salute e la sicurezza sul lavoro e parità di genere

E' stato definito dal CDA e nominato un comitato guida per la parità di genere con relativo Regolamento; il comitato si riunisce almeno 2 volte all'anno per analizzare l'andamento delle politiche di parità di genere

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità

#### 6.1.1 Generalità

Il Sistema di Gestione Integrato è stato pianificato prendendo in considerazione i fattori del contesto di riferimento così come descritti al cap. 4.1, i requisiti di cui al cap. 4.2 e il campo di applicazione, questo al fine di determinare i rischi da affrontare per:

- assicurare che il sistema di gestione integrato consegua le prestazioni attese;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati, inclusi gli aspetti ambientali;
- conseguire il miglioramento;
- affrontare potenziali situazioni di emergenza ambientale.

I Dirigenti di Business Unit e i Responsabili di Funzione hanno la responsabilità di individuare, valutare e monitorare i rischi e le opportunità e, se necessario, trattare gli stessi con le opportune azioni per la prevenzione e la mitigazione.

La valutazione dei rischi e delle opportunità è svolta facendo riferimento alle linee guida dello standard ISO 31000. In funzione di quanto sopra, le modalità di gestione dei rischi sono descritte in uno specifico documento a cui si rimanda.

#### 6.1.2 Aspetti ambientali e identificazione dei pericoli e dei rischi SSL

L'Azienda descrive la valutazione degli aspetti ambientale e di identificazione dei pericoli e dei rischi SSL a livello di singola Business Unit/sito.

I processi di valutazione degli aspetti ambientali e dei rischi sono individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

#### 6.1.3 Obblighi di conformità

L'Azienda gestisce la conformità ai requisiti ambientali e di SSL applicabili a livello di Business Unit/sito e di funzioni di staff preposte. I processi di gestione dei requisiti legislativi ambientali sono individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

### 6.2 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento


#### 6.2.1 Generalità

Gli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Salute sul lavoro e parità di genere sono definiti in funzione dei criteri riportati nella seguente tabella.

<b>TABELLA DEI CRITERI DI INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE e LA SSL E PARITA' DI GENERE</b>	
1	Gli obiettivi sono coerenti con la Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Salute sul Lavoro e la parità di genere
2	Gli obiettivi sono resi misurabili mediante indicatori; per la parità di genere sono stabiliti KPI previsti dalla normativa e analizzati annualmente in fase di revisione periodica; inoltre viene emesso e aggiornato il Piano strategico previsto dalla UNI PDR 125
3	Gli obiettivi sono correlati ai requisiti applicabili al Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza e la salute sul lavoro e la parità di genere quali requisiti cogenti e requisiti amministrativi, incluse disposizioni di Agenzie specifiche di settore (es. Arera, ecc.), requisiti contrattuali delle carte dei servizi, requisiti aziendali, CCNL
4	Gli obiettivi sono pertinenti alla conformità dei servizi e finalizzati al miglioramento aziendale nelle aree Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Salute sul Lavoro e la parità di genere
5	Gli obiettivi sono sottoposti a comunicazione, monitoraggio e aggiornamento.

Gli obiettivi individuati sono pianificati come descritto nella seguente tabella.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE ,LA SSL. LA PARITA' DI GENERE</b>	
1	cosa sarà fatto (ad es. attività da svolgere)

	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA/LA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE</b>	Ed. 1 Rev. 08 del 10/12/2025
		Pagina 25 di 36

2	quali risorse saranno richieste (risorse di B.U ed eventualmente di staff a supporto)
3	chi ne sarà responsabile
4	quando sarà completato (data di prefissata raggiungimento)
5	come saranno valutati i risultati (raggiungimento SI / NO ed eventuali azioni da intraprendere), compresi gli indicatori per il monitoraggio verso il conseguimento dei propri obiettivi misurabili.

Gli obiettivi così pianificati sono predisposti e validati dai Dirigenti in collaborazione con il RFSGI, e il comitato guida parità di genere approvati dall'Amministratore Delegato e poi sono messi a disposizione in cartella condivisa ad accesso selettivo.

A fine periodo, preferibilmente in concomitanza con l'approvazione del fascicolo di bilancio annuale, gli obiettivi sono valutati con riferimento al loro perseguimento.

### 6.2.2 Pianificazione degli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la SSL e parità di genere

Gli obiettivi e i correlati indicatori per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e la Salute sul lavoro e **parità di genere** sono definiti su base annuale entro aprile di ogni anno, se non intervengono cause di forza maggiore, e sono condivisi coi dirigenti di B.U. e approvati dall'A.D.

### 6.3 Pianificazione e controllo delle modifiche del SGI

In caso di esigenze di modifiche del SGI le modifiche sono pianificate considerando:

- le finalità delle modifiche e le loro conseguenze;
- l'integrità del SGI;
- la disponibilità di risorse;
- l'allocazione di responsabilità e autorità.

Esigenze di modifiche possono derivare da variazioni significative nel contesto di riferimento (vedi cap. 4.1) , da variazioni nel perimetro di certificazione del SGI, dall'integrazione del SGI con altri sistemi di gestione o modelli di organizzazione, da variazioni nell'erogazione dei servizi delle varie B.U., da variazioni nella gestione ed erogazione dei servizi generali di Staff.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

Le risorse necessarie per pianificare, attuare, controllare, migliorare in modo continuo il SGI sono rese disponibili come di seguito descritto.

#### 7.1.2 Persone

Le risorse umane sono necessarie e fondamentali per l'efficace attuazione del SGI e per il funzionamento e il controllo dei processi in cui questi si articola.

Le assunzioni di personale sono disciplinate da apposito regolamento aziendale (Regolamento Assunzioni) approvato dal Consiglio di Amministrazione e disponibile sul sito internet aziendale di ASP spa.

#### 7.1.3 Infrastruttura

I servizi erogati da ogni Business Unit sono supportati da specifiche infrastrutture (infrastrutture critiche) che presentano significativa rilevanza in termini di Qualità, Ambiente, SSL e la parità di genere

Questo con riferimento alle seguenti tipologie di risorse infrastrutturali:

- edifici e relativi impianti;
- apparecchiature, compresi hardware e software;
- risorse per il trasporto (bus e mezzi d'opera);
- tecnologie informatiche e per la comunicazione.

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le infrastrutture critiche per il la Business Unit **Igiene Urbana**.



**TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE INFRASTRUTTURALI B.U. IU**

1	Automezzi per la raccolta di rifiuti
2	Automezzi per il lavaggio e lo spazzamento
3	Sede di via delle Corse
4	Ecocentro
5	Uffici di Corso Felice Cavallotti
6	Sede di San Marzano Oliveto

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le infrastrutture critiche per il la Business Unit **Servizi Cimiteriali**.

**TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE INFRASTRUTTURALI B.U. CIM**

1	Tempio crematorio
2	Sala obitorio (con celle frigorifere)
3	Cimitero urbano di Asti

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le infrastrutture critiche per il la Business Unit **Trasporti Pubblici Locali**.

**TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE INFRASTRUTTURALI B.U. TPL**

1	Autobus per trasporto urbano
2	Autobus per trasporto extraurbano
3	Autobus per il servizio a noleggio
4	Officina per la manutenzione mezzi
5	Sede di Valbella
6	Sede di Via Artom (movicentro)

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le infrastrutture critiche per il la Business Unit **Servizio Idrico Integrato**.

**TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE INFRASTRUTTURALI B.U. SII**

1	Impianti di captazione idrica
2	Reti di adduzione e distribuzione idrica
3	Contatori idrici
4	Rete fognaria
5	Impianti di depurazione
6	Laboratorio di Analisi Interno
7	Sistemi di telecontrollo e telegestione
8	Depuratore di Asti
9	Campo pozzi di Cantarana
10	Deposito di via Ungaretti
11	Sede di Valbella

I **Servizi IT** e la relativa **Infrastruttura IT** hanno una rilevanza fondamentale nel supportare trasversalmente sia i processi primari sia i processi secondari in cui si articola il SGI.

I processi di gestione dei servizi informativi sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

#### 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

I processi di erogazione dei servizi delle Business Unit possono richiedere il controllo di specifiche condizioni dell'ambiente in cui sono svolti. Questo con particolare riferimento alle principali condizioni ambientali aventi impatto diretto sull'erogazione del servizio come di seguito descritto.

B.U. Cimiteri: controllo della temperatura delle celle frigorifere e condizioni pulizia e igiene obitorio e tempio crematorio.

B.U. Trasporto Pubblico Locale: controllo pulizia dei mezzi e dell'ambiente dell'officina.

B.U. Servizio Idrico Integrato: controllo temperatura laboratorio di analisi.

B.U. Servizio Igiene Urbana: controllo condizioni di stoccaggio cassonetti.

#### 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Tutti di dispositivi per il monitoraggio e la misurazione le cui misure hanno un impatto significativo sulla qualità del servizio erogato sono tenuti sotto controllo e periodicamente sottoposte a calibrazione.

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le principali categorie di risorse per il monitoraggio e la misurazione utilizzate dalla Business Unit **Servizi Cimiteriali**.

<b>TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE DI MISURAZIONE PER LA B.U. CIM</b>	
1	Termometri delle celle frigorifere (in prestito dalla B.U. SII)

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le principali categorie di risorse per il monitoraggio e la misurazione utilizzate dalla Business Unit **Trasporti Pubblici Locali**.

<b>TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE DI MISURAZIONE PER LA B.U. TPL</b>	
1	Chiavi dinamometriche
2	Manometri
3	Valigetta manometri (sensori misurazione pressione impianto frenante veicoli pesanti)

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le principali categorie di risorse per il monitoraggio e la misurazione utilizzate dalla Business Unit **Servizio Idrico Integrato**.

<b>TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE DI MISURAZIONE PER LA B.U. SII</b>	
1	Apparecchiature e attrezzature di analisi del Laboratorio
2	Apparecchiature e attrezzature del depuratore
3	Apparecchiature e attrezzature dell'impianto di approvvigionamento acqua
4	Apparecchiature e attrezzature della distribuzione in rete
5	Misuratori di pressione
6	Contatori

#### 7.1.6 **Conoscenza organizzativa**

Nella tabella di seguito riportata sono individuate le principali fonti della conoscenza organizzativa aziendale applicabile al sistema di Gestione Integrato.

<b>TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DELLE FONTI DI CONSOGENZA ORGANIZZATIVA</b>	
1	Pianificazione dei processi primari e di supporto.
2	Informazioni documentate relative allo svolgimento dei processi aziendali. Nota. Tali informazioni, sotto forma di documenti e registrazioni, sono archiviate in formato elettronico dai sistemi informativi.
3	Conoscenze e competenze degli operatori aziendali. Nota. Tali conoscenze e competenze sono mantenute e sviluppate da piani di formazione e attività di training on the job.
4	Controllo della configurazione di impianti e attrezzature, anche mediante l'ausilio di sistemi di cartografia computerizzata per i servizi a rete.

## 7.2 **Competenza**

Le competenze delle risorse umane necessarie per lo svolgimento di specifiche attività correlate alle posizioni organizzative ricoperte sono definite da specifiche schede.

Le competenze delle risorse umane sono tenute aggiornate e sviluppate mediante specifici piani di formazione. I processi di gestione delle risorse umane sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

La formazione del personale per la SSL e le visite mediche sono controllate e verificate attraverso gli scadenziari interni per la SSL gestiti dal RSPP.

## 7.3 **Consapevolezza**


La consapevolezza delle risorse in merito alle implicazioni delle loro attività sulla qualità dei servizi erogati e sulle prestazioni ambientali è mantenuta mediante specifici processi di comunicazione interna.

I processi di gestione della comunicazione interna sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

## 7.4 **Comunicazione**

### 7.4.1 **Generalità**

La politica comunicativa interna/esterna è definita dal Presidente e dall'Amministratore Delegato ed è presidiata dalla Funzione Comunicazione.

	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA/LA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LA PARITÀ DI GENERE</b>	Ed. 1 Rev. 08 del 10/12/2025
		Pagina 28 di 36

In funzione della politica comunicativa sono pianificati specifici processi di gestione della comunicazione. I processi di gestione della comunicazione interna ed esterna sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

#### 7.4.2 Comunicazione interna

Le modalità adottate per la comunicazione interna sono pianificate come descritto nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE INTERNA</b>	
1	comunicazione continua nel luogo di lavoro tra tutti i componenti dell'organizzazione;
2	riunioni informative, operative e/o di esposizione e scambio dei risultati raggiunti, quando ritenuto necessario, senza necessità di registrazione;
3	attività di formazione/informazione sui requisiti del SGI e/o su argomenti di interesse aziendale; comunicazioni tramite la rete informatica aziendale.

I contenuti della comunicazione interna sono descritti nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI INDIVIDUAZIONE DEI CONTENUTI DELLA COMUNICAZIONE INTERNA</b>	
1	riunioni periodiche di coordinamento di Dirigenti e posizioni apicali di staff convocate dall'Amministratore Delegato, con lo scopo di scambio di informazioni di vertice che confluiscono nelle BSC - Balanced ScoreCard;
2	rassegna stampa quotidiana riferita a notizie riguardanti ASP o società collegate, a disposizione di tutto il personale in cartella condivisa;
3	gestione appropriata delle notizie/segnalazioni aventi carattere di reclamo;
4	la politica del Sistema di Gestione Integrato;
5	gli obiettivi di Qualità, Ambiente, SSL e parità di genere da raggiungere;
6	chiarimenti su istruzioni e procedure interne.

#### 7.4.3 Comunicazione esterna

La comunicazione esterna avviene in forma continuativa, sulla base delle esigenze emerse o programmate. I canali utilizzati sono: media tradizionali, testate web, social network (es. Facebook), newsletter, APP. Le modalità adottate per la comunicazione esterna sono pianificate come descritto nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE ESTERNA</b>	
1	conferenze stampa;
2	comunicati stampa;
3	rassegna stampa quotidiana inviata a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione;
4	rapporti costanti con i media (testate giornalistiche, cartacee, on line, radio e tv);
5	rapporti con altri Uffici Stampa rilevanti (Comune di Asti, Regione, Iren, AEC ecc.);
6	newsletter.
7	Partecipazione a panel tecnici

Gli obiettivi perseguiti mediante la pianificazione e lo svolgimento di attività di comunicazione esterna sono descritti nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE ESTERNA</b>	
1	"chiarificatrice" (precisazioni o repliche a notizie di stampa o lettere pubblicate dalle testate);
2	"di servizio" (es. variazioni degli orari, variazioni delle linee, potenziamento delle attività, azioni di prevenzione ecc.);
3	"attiva" (iniziative di medio-largo respiro, grandi progetti, innovazioni ecc.).

### 7.5 Informazioni documentate

#### 7.5.1 Generalità

Il SGI comprende:

- le informazioni documentate richieste dagli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 E LINEE GUIDA INAIL SGSL e UNI PDR 125 ;
- le informazioni documentate necessarie per l'efficacia del SGI.

L'elenco delle procedure e degli altri documenti costituenti il SGI è tenuto costantemente aggiornato tramite l'apposito software che, all'occorrenza, ne consente la stampa.

L'architettura documentale (informazioni documentate) del SGI consiste in: politica/policy, manuale, procedure, istruzioni operative, documenti di registrazione, CCNL.

### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

Le modalità di creazione e aggiornamento delle informazioni documentate sono descritte nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE CREAZIONE E AGGIORNAMENTO INFORMAZIONI DOCUMENTATE</b>	
1	identificazione e descrizione (titolo, data, versione);
2	formato (template) e supporto (cartaceo, elettronico);
3	redazione, riesame e approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza.

I processi di tenuta sotto controllo dei documenti che specificano le attività di creazione e aggiornamento delle informazioni documentate sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifica procedura.

### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le modalità di controllo delle informazioni documentate sono descritte nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLA TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE</b>	
1	Le informazioni documentate sono rese disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario.
2	Le informazioni documentate sono adeguatamente protette (incluso da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita d'integrità).
3	Le informazioni documentate sono gestite in modo da assicurare la loro distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo.
4	Le informazioni documentate sono gestite in modo da assicurare la loro conservazione ed eliminazione.
5	Le informazioni documentate sono gestite in modo da assicurare la loro archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità. La conservazione delle registrazioni avviene in conformità ai requisiti applicabili del GDPR (Regolamento Europeo 679/2016).
6	Le informazioni documentate sono gestite in modo da assicurare la tenuta sotto controllo delle modifiche (per esempio controllo delle versioni).

I processi di tenuta sotto controllo dei documenti che specificano le attività di controllo delle informazioni documentate sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifica procedura.

Le informazioni documentate di origine esterna, ritenute necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione devono essere identificate, per quanto appropriato, e tenute sotto controllo.

## 8 ATTIVITA' OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controllo operativi

L'Azienda pianifica i processi significativi in cui si articola il proprio SGI e li documenta in procedure che ne specificano il relativo svolgimento.

#### 8.1.1 Prospettiva del ciclo di vita

L'Azienda ha documentato in un registro la valutazione degli aspetti ambientali indiretti correlati alla Life Cycle Perspective.

### 8.2 Requisiti per i servizi e risposta alle emergenze

La risposta delle emergenze avviene nel seguente modo:

RSPP / RFSGI	Predisporre i Piani di Emergenza da attuare nelle sedi provvedendo alla verifica delle planimetrie di emergenza affisse	Verifica annuale, in fase di riunione periodica e riesame della direzione	
--------------	---	---	--

DATORE DI LAVORO (DL)	Individua la distribuzione degli addetti alla gestione delle emergenze, incaricando gli addetti al primo soccorso, antincendio ed evacuazione	Secondo necessità	Gli incaricati devono essere in numero sufficiente da assicurare la presenza di almeno 1 addetto sul posto di lavoro, considerando le turnazioni ed i reparti/piani degli uffici in sede e nello stabilimento
UFFICIO PERSONALE	Riceve dal DL l'elenco degli incaricati e provvede a pianificarne la formazione e l'aggiornamento inserendo i corsi nel Piano Formativo.	A seguito nomina incaricati gestione emergenze	L'Ufficio personale dovrà curare l'organizzazione dei corsi di formazione e aggiornamento con il supporto di Enti esterni.
INCARICATI PRIMO SOCCORSO	Si accertano della presenza in azienda delle cassette di primo soccorso, affinché il contenuto previsto per legge sia mantenuto in buone condizioni e sia sostituito in caso di scadenza del materiale, si accertano che la presenza della cassetta sia correttamente segnalata	Periodicamente	Rif. composizione della cassetta di pronto soccorso DM 15/07/2003 n. 388.
INCARICATI ANTINCENDIO	Si accertano della presenza in azienda dei mezzi estintori, assicurandosi che siano sottoposti ai controlli periodici previsti per legge e che la loro presenza sia correttamente segnalata.	Semestralmente	Rif. D.M. 10/03/98 Controllo e manutenzione degli impianti e attrezzature antincendio (compilazione registro)
RSPP/ASPP	Organizza e gestisce le esercitazioni relative alla gestione delle emergenze, per verificare che il personale applichi correttamente le procedure previste	Almeno 1 volta anno	Rif. D.lgs 81/08 Art. 18, 43 e 45 Prove di evacuazione
RSPP	A seguito delle esercitazioni e degli eventuali eventi critici verificatisi in azienda, provvede a sottoporre a revisione le procedure di gestione delle emergenze, confermandone i contenuti, se adeguati, o aggiornandoli in base alle analisi effettuate.	Periodicamente	

Le prove di emergenza sono pianificate eseguite e verbalizzate con rapporto prova di emergenza. Eventuali eventi emergenziali accaduti e non contemplati devono essere analizzati, come le simulazioni, e devono portare obbligatoriamente a una revisione del piano di gestione dell'emergenza e della valutazione dei rischi.

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

La comunicazione con il cliente è pianificata come descritto nella tabella di seguito riportata.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE COL CLIENTE</b>	
1	Le informazioni relative ai servizi erogati sono fornite mediante diversi canali: sportello; numeri telefonici dedicati; sito internet; APP dedicate.
2	Le richieste di erogazione dei servizi sono gestite da specifici processi definiti a livello di singola Business Unit.

Specifiche procedure descrivono, dalla pianificazione all'erogazione:

- il processo di gestione delle richieste allo sportello degli utenti del servizio Igiene Urbana;
- i processi relativi ai clienti del servizio Igiene Urbana;
- i processi relativi ai rapporti con gli utenti del servizio idrico Integrato;
- i processi relativi alla gestione titolo di viaggio e titolo di parcheggio del servizio TPL;
- i processi relativi alla gestione dei reclami.

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

I requisiti applicabili ai servizi erogati sono determinati e le relative informazioni documentate disponibili come descritto nella tabella di seguito riportata.

<b>TABELLA DI DETERMINAZIONE DEI REQUISITI APPLICABILI AI SERVIZI</b>	
1	I requisiti applicabili ai servizi da erogare sono determinati e documentati da un contratto di servizio tra l'Azienda e il cliente committente (Ente Locale, azienda, ecc.)
2	I requisiti applicabili ai servizi erogati ai clienti utenti sono determinati e documentati dalle carte dei servizi.
3	I requisiti cogenti applicabili ai servizi erogati sono determinati a livello di singola business unit sotto responsabilità del Dirigente.

### 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

La validazione e/o il rinnovo dei contratti di servizio e delle carte dei servizi fungono da momento di riesame dei requisiti applicabili ai servizi erogati ai clienti committenti e ai clienti utenti.

### 8.2.4 Modifiche ai requisiti relativi ai servizi

Ogni modifica ai requisiti applicabili ai servizi è oggetto di comunicazione con il cliente utente come descritto nel capitolo 7.4.

### 8.2.5 Preparazione e risposta alle emergenze

Le modalità di preparazione e risposta alle emergenze sono state definite e pianificate a livello di singola Business Unit/sito critico all'interno della procedura di gestione delle emergenze e del relativo Piano di Emergenza.

## 8.3 Progettazione e sviluppo del servizio

### 8.3.1 Progettazione e sviluppo del servizio

I processi relativi alla progettazione e sviluppo dei servizi sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure a livello di singola Business Unit e da un ufficio progettazione centralizzato che si occupa principalmente di progettazione edile, impiantistica e strutturale

## 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti all'esterno

### 8.4.1 Generalità

I processi di qualifica e valutazione dei fornitori e di approvvigionamento sono disciplinati da requisiti cogenti di legge e da disposizioni normative. Le principali sono richiamate nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI DETERMINAZIONE DEI REQUISITI APPLICABILI AI PROCESSI DI APPROVVIGIONAMENTO</b>	
1	Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Codice dei contratti pubblici - in materia di approvvigionamento nel settore pubblico
2	D.lgs. 231/01 in materia di responsabilità amministrativa di impresa e correlato Modello di Organizzazione e Gestione (MOG)
3	L.190/12 in materia di anticorruzione e disposizioni ANAC relative e correlato Piano Triennale Prevenzione Corruzione (PTPC).
4	Criteri Ambientali Minimi (CAM), che pur non avendo carattere cogente per l'Azienda costituiscono linee guida che possono essere prese a riferimento in sede di approvvigionamento.
5	D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106 - TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

### 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Il tipo e l'estensione dei controlli sui prodotti e servizi approvvigionati esternamente sono determinati e pianificati sulla base di specifici processi. Tali processi sono documentati da procedure.

I processi relativi al **magazzino** specificano le attività di controllo dei beni approvvigionati ricevuti dal Magazzino. I processi di **controllo fornitori, servizi e lavori** specificano le attività di controllo dei servizi e lavori approvvigionati esternamente.

I fornitori più critici sono oggetto di audit di seconda parte. Il processo di programmazione, pianificazione e conduzione di **audit sui fornitori** è specificato nella relativa procedura che fa riferimento alle linee guida dello standard ISO 19011.

### 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

I processi di approvvigionamento sono individuati, pianificati e documentati da specifiche procedure:

- il processo di gestione delle **gare di appalto** specifica le modalità di documentazione e comunicazione delle informazioni ai fornitori assicurando la conformità ai requisiti cogenti applicabili;
- il processo di **approvvigionamento** specifica le modalità di documentazione e comunicazione delle informazioni ai fornitori assicurando la conformità ai requisiti cogenti applicabili.

Per tutti i fornitori di prestazione viene predisposto l'invio sistematico della dichiarazione di possesso dei requisiti art. 26 D.lgs. 81/08, con richiesta di aggiornamento periodico della stessa.

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

### 8.5.1 Controllo dell'erogazione dei servizi

La tenuta sotto controllo dei processi di erogazione del servizio e i correlati aspetti e impatti ambientale e di sicurezza è svolta a livello di singola Business Unit.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLA TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI</b>	
1	Le caratteristiche dei servizi erogati sono descritte nelle carte dei servizi e i relativi processi sono pianificati e documentati.
2	I servizi e i relativi processi sono monitorati mediante indicatori.
3	I servizi e i processi sono supportati da adeguate risorse infrastrutturali.
4	I servizi e i processi sono supportati da adeguate risorse umane per qualifiche e competenze.
5	I servizi e i processi sono oggetto di controllo continuo da parte degli operatori addetti e, dove necessario, singole attività aventi particolari rilevanza sulla Qualità o sull'Ambiente o sulla SSL sono descritte da apposite Istruzioni Operative.
6	I servizi sono rilasciati ai clienti utenti nel rispetto dei requisiti contrattuali (inclusi contratti di servizio e carte dei servizi) applicabili.

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la tracciabilità dei servizi erogati avvengono a livello di singola Business Unit.

Nella tabella seguente è descritta la pianificazione della identificazione e rintracciabilità per i servizi della BU **Igiene Urbana**.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' PER LA BU IU</b>	
1	Ogni turno di servizio è identificato e sono disponibili informazioni documentate sotto forma di rapportino di intervento.
2	Per ogni turno di servizio sono tracciabili gli operatori e i mezzi assegnati.
3	Per ogni turno di servizio sono tracciabili le attività di raccolta e di spazzamento con le relative aree urbane interessate.

Nella tabella seguente è descritta la pianificazione della identificazione e rintracciabilità per i servizi della BU **Trasporti Pubblici Urbani**.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' PER LA BU TPL</b>	
1	trasporto urbano ed extraurbano: ogni turno di servizio è identificato.
2	trasporto urbano ed extraurbano: per ogni turno di servizio sono tracciabili gli operatori e i mezzi assegnati e i relativi percorsi.
3	parcheggi: ogni zona di parcheggio è identificata, ogni pagamento di sosta è tracciato.

Nella tabella seguente è descritta la pianificazione della identificazione e rintracciabilità per i servizi della BU **Servizi Cimiteriale**.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' PER LA BU CIM</b>	
1	Ogni luogo di sepoltura è identificato in modo univoco.
2	Per ogni salma è tracciato il luogo di sepoltura.
3	Per ogni urna cineraria è tracciata l'identità dei resti.

Nella tabella seguente è descritta la pianificazione della identificazione e rintracciabilità per i servizi della BU **Servizio idrico Integrato**.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' PER LA BU SII</b>	
1	Ogni porzione di rete idrica e fognaria è identificata mediante sistema di cartografia computerizzata.
2	Ogni contatore è identificato e tracciato con riferimento al luogo di posizionamento e all'intestatario del contratto di fornitura.
3	Ogni allaccio alla rete fognaria è identificato e tracciato con riferimento al luogo di posizionamento e al richiedente l'autorizzazione allo scarico in fognatura.

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

I servizi erogati dalle Business Unit non incorporano generalmente beni di proprietà di clienti utenti o fornitori esterni.

Ciò premesso, in sede di erogazione dei servizi e di approvvigionamento, l'Azienda tratta informazioni classificabili come dati personali ai sensi del GDPR di persone fisiche (clienti utenti e fornitori). Tali dati sono protetti in conformità alle misure minime di sicurezza previste dal citato GDPR.

### 8.5.4 Preservazione

La gestione logistica dei beni destinati a supportare i servizi erogati avviene in un sito fisico attrezzato a Magazzino. Lo stoccaggio di prodotti potenzialmente rischiosi per l'Ambiente e la SSL avviene in aree delimitate e protette. Le modalità di conservazione dei prodotti a magazzino sono descritte da processi documentati da apposita procedura.

### 8.5.5 Attività post consegna

Le risorse infrastrutturali mediante cui le singole B.U. erogano i servizi sono oggetto di specifici programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, che includono anche interventi di manutenzione su guasto in condizioni di reperibilità fuori dal normale orario di lavoro.

### 8.5.6 Controllo delle modifiche

Le modifiche all'erogazione dei servizi sono tenute sotto controllo a livello di singola Business Unit in modo da assicurare la continua conformità dei servizi erogati ai requisiti a esso applicabili. Questo con particolare riferimento alle principali casistiche descritte nella tabella di seguito riportata.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE TENUTA SOTTO CONTROLLO MODIFICHE AI SERVIZI</b>	
BU IU	Luoghi, giorni e orari dei servizi di raccolta e spazzamento
BU CIM	Giorni e orari dei servizi cimiteriali
BU TPL	Orari e percorsi delle linee urbane ed extraurbane
BU SII	Interruzioni programmate del servizio idrico

## 8.6 Rilascio dei servizi

I servizi delle diverse Business Unit sono rilasciati ai clienti utenti in conformità ai requisiti applicabili. A questo scopo i processi che presiedono l'erogazione dei servizi sono pianificati e documentati da procedure a livello di singola business unit. La Business Unit **Igiene Urbana** ha pianificato e documentato tramite procedure i processi di seguito individuati:

- Processi di erogazione servizi di spazzamento
- Processi di raccolta
- Processi di erogazione servizi vari
- Processi di gestione ecocentro
- Processi relativi al cliente
- Processi relativi allo sportello
- Processi relativi alla progettazione dei servizi
- Processi relativi alla manutenzione dell'autoparco
- Processi relativi alla gestione delle emergenze ambientali
- Processi relativi al ricevimento di rifiuti urbani pericolosi presso l'ecocentro
- Processi relativi alla gestione dell'impianto di trattamento acque meteorologiche

La Business Unit **Servizi Cimiteriali** ha pianificato e documentato tramite procedure i processi di seguito individuati:

- Processi di erogazione servizi cimiteriali – sepolture

- Processi di erogazione servizi cimiteriali istituzionali
- Processi di gestione recupero salme, obitorio e sala autopsie
- Processi di gestione servizi cimiteriali ausiliari
- Processi di erogazione servizi di cremazione
- Processi di erogazione servizi di estumulazioni straordinarie
- Processi relativi alla gestione delle emergenze ambientali
- Processi relativi alla gestione dei rifiuti

La Business Unit **Servizi Trasporto Pubblico Locale** ha pianificato e documentato tramite procedure i processi di seguito individuati:

- Processi relativi alla gestione del servizio trasporti e mobilità
- Processi relativi alla gestione del servizio parcheggi
- Processi relativi alla gestione dei titoli di viaggio e titoli parcheggio
- Processi relativi alla progettazione dei servizi
- Processi relativi alla manutenzione dell'autoparco
- Processi relativi al noleggio autobus
- Processi relativi al servizio di trasporto extraurbano (COAS)
- Processi relativi alla gestione delle emergenze ambientali
- Processi relativi alla gestione dei rifiuti

La Business Unit **Servizio Idrico Integrato** ha pianificato e documentato tramite procedure i processi di seguito individuati:

- Processi relativi ai rapporti con l'utenza
- Processi relativi alla progettazione dei servizi
- Processi relativi all'esercizio della gestione impianti
- Processi relativi alla gestione delle reti idriche
- Processi relativi alla gestione delle fognature
- Processi relativi alla gestione del depuratore
- Processi relativi alla gestione delle emergenze ambientali
- Processi relativi alla gestione dei rifiuti

### 8.7 Controllo degli output non conformi

I beni non conformi rilevati in sede di ricevimento presso il Magazzino sono identificati e segregati in luoghi delimitati secondo le modalità previste nei processi di **gestione del Magazzino**, processi che sono pianificati e documentati da apposita procedura.

L'erogazione di servizi non conformi ai requisiti applicabili è rilevata e gestita come specificato nei processi di **gestione delle non conformità**, processi che sono pianificati e documentati da procedura.

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

#### 9.1.1 Monitoraggio dei processi

Le prestazioni e l'efficacia del SGI sono monitorate con riferimento sia ai servizi erogati dalle diverse B.U. sia ai correlati processi.

Il monitoraggio delle prestazioni dei processi delle B.U. e dei servizi di staff in cui si articola il SGI avviene a fronte di una serie di specifici indicatori, disponibili come informazioni documentate sotto forma di tabelle salvate in cartelle informatiche dedicate e condivise.

#### 9.1.2 Monitoraggio Customer Satisfaction

La percezione del cliente in merito al grado di soddisfazione delle sue attese è sistematicamente monitorata mediante indagine sulla soddisfazione dei clienti che avviene sia su base programmata sia su base continua.

La prima modalità consiste nello svolgimento di indagini strutturate documentate da specifici report, generalmente predisposti a livello di singola B.U. e sintetizzati da un report complessivo a livello aziendale.

La seconda modalità consiste nella rilevazione di manifestazioni "spot" di gradimento del servizio mediante i canali social media, la stampa e le app dei servizi.

### 9.1.3 Analisi e valutazione

I dati e le informazioni rilevate in sede di monitoraggio sono analizzati e valutati per le finalità descritte nella tabella seguente.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLE FINALITÀ DI ANALISI E VALUTAZIONE</b>	
1	Valutazione conformità servizi erogati
2	Valutazione grado soddisfazione dei clienti
3	Valutazione prestazioni ed efficacia SGI
4	Valutazione efficace pianificazione del SGI
5	Valutazione efficacia azioni trattamento rischi
6	Valutazione efficacia azioni di miglioramento
7	Valutazione prestazioni fornitori
8	Valutazione esigenza miglioramento e cambiamento SGI
9	Piano strategico Parità di genere

### 9.1.4 Valutazione della conformità legislativa ambientale ,di SSL e parità di genere

La valutazione della conformità ai requisiti cogenti in materia di ambiente, SSL e parità di genere applicabili ai servizi erogati è effettuata a livello di singola Business Unit. In particolare ognuna provvede a:

- determinare con che frequenza valutare la conformità;
- valutare la propria conformità e intraprendere azioni se necessario;
- conoscere e comprendere il proprio stato di conformità.

Anche i processi di gestione dei requisiti ambientali, di SSL e parità di genere sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifiche procedure.

## 9.2 Audit interno

### 9.2.1 Generalità

A intervalli pianificati sono condotti audit interni al fine di verificare se il SGI:

- è conforme ai requisiti a esso applicabili, inclusi i requisiti degli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, LINEE GUIDA INAIL SGSL, UNI PDR 125
- è efficacemente attuato e mantenuto.

### 9.2.2 Programma di audit interno

Un programma di audit interni è stabilito, mantenuto, attuato e include frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting.

Gli audit interni sul sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e SSL sono programmati, pianificati ed effettuati in conformità alle linee guida dello standard ISO 19011 per la conduzione di audit sui sistemi di gestione ISO. Gli auditor interni sono selezionati sulla base di requisiti di qualifica professionale e indipendenza. I processi di gestione degli audit interni sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifica procedura.

## 9.3 Riesame della Direzione

La Direzione, a intervalli pianificati, riesamina il SGI per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame della direzione viene svolto su base programmata, normalmente con cadenza annuale.

Sono considerati in sede di riesame gli elementi in ingresso e sono prese le decisioni in uscita in conformità ai requisiti applicabili secondo gli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, LINEE GUIDA INAIL SGSL. UNI PDR 125

In caso di significative variazioni del contesto di riferimento o di significative Non Conformità possono essere svolti ulteriori riesami della direzione su base non programmata.

## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 Generalità

Le opportunità di miglioramento del SGI e dei servizi erogati sono sistematicamente rilevate e determinate come di seguito descritto.

### 10.2 Non conformità e azioni correttive, infortuni, incidenti e quasi incidenti

Le non conformità inerenti al mancato rispetto di requisiti applicabili in materia di Qualità, Ambiente, SSL, parità di genere sono sistematicamente rilevate. In caso di rilevazione di una non conformità, incidente, quasi incidente o infortunio le modalità di risposta sono pianificate come da tabella di seguito riportata.

<b>TABELLA DI PIANIFICAZIONE DELLE RISPOSTE ALLE NON CONFORMITÀ'</b>	
1	intraprendere azioni per tenerla sotto controllo e correggerla;
2	affrontarne le conseguenze, compresa la mitigazione di impatti ambientali e rischi SSL
3	valutare l'esigenza di azioni per eliminare le cause della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove, mediante: 1) riesame della non conformità, incidente, infortunio, near misses 2) determinazione delle cause 3) determinazione se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili;
4	attuare ogni azione necessaria;
5	riesaminare l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;
6	effettuare, se necessario, modifiche al sistema di gestione aziendale.

I processi di gestione delle non conformità sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifica procedura. Le non conformità rilevate sono sistematicamente riesaminate. In caso di necessità sono pianificate e introdotte azioni correttive atte a eliminare le cause delle non conformità.

I processi di gestione delle azioni correttive sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifica procedura.

### 10.3 Miglioramento continuo

L'idoneità, l'efficacia, l'adeguatezza del SGI sono oggetto di miglioramento continuo.

Le opportunità di miglioramento della Qualità dei Servizi, delle prestazioni ambientali e della tutela della SSL sono monitorate e sistematicamente rilevate e valutate.

I processi di gestione del miglioramento continuo sono stati individuati, pianificati e documentati mediante specifica procedura.

---ooo---