

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

REV	DATA	OGGETTO DELLA REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
			M. Cirillo M. Arcucci (QA)	D. Oliva (RSGI)	M. Falcone (DG CAP Holding) A. Reginato (DG CAP Evolution)
14	07/02/2025	Revisione generale	<i>Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 e s.m.i. e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa</i>		

CLASSIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO DOCUMENTO			
RISERVATO	CONFIDENZIALE	INTERNO	PUBBLICO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Indice

0	PRESENTAZIONE DI GRUPPO CAP	4
0.1	La <i>Vision</i> e i valori del Gruppo	5
0.2	I numeri chiave	6
0.3	Le certificazioni	6
0.4	I comuni soci e il territorio servito	7
0.5	I clienti	9
0.6	La qualità del servizio	9
0.7	Il Piano Industriale: Sostenibilità e Business	10
0.8	La Direzione Aziendale	10
0.9	L'Assetto Organizzativo	11
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	12
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	13
3	TERMINI E DEFINIZIONI	14
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	16
4.1	Contesto dell'Organizzazione	16
4.2	Esigenze ed aspettative delle Parti Interessate	22
4.2.1	Coinvolgimento degli Stakeholder: l'analisi di materialità	24
4.3	<i>Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato</i>	26
4.4	Sistema di Gestione Integrato e relativi processi	27
4.4.1	Architettura del Sistema di Gestione Integrato	28
4.4.2	Processi del Gruppo CAP	29
5	LEADERSHIP	35
5.1	Leadership e Impegno	35
5.1.2	Attenzione focalizzata al cliente	36
5.2	Politica Integrata	36
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità	36
6	PIANIFICAZIONE DEL SGI	38
6.1	Azioni per affrontare Rischi e Opportunità	38
6.1.1	Il Modello di Enterprise Risk Management (ERM)	38
6.1.2	Aspetti ambientali	39
6.1.3	Obblighi di conformità	39
6.2	Obiettivi e pianificazione del loro raggiungimento	39
6.2.1	Obiettivi del Piano di Sostenibilità al 2033	40
6.2.2	Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi	40
6.3	Pianificazione delle modifiche	41
7	SUPPORTO	41
7.1	Risorse	41
7.2	Competenza	42
7.3	Consapevolezza	42
7.4	Comunicazione	43
7.5	Informazioni Documentate	44

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

8	ATTIVITÀ OPERATIVE	45
8.1	Pianificazione e controllo operativi.....	45
8.2	Requisiti per il servizio	46
8.2.1	Comunicazione con il cliente	46
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	46
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai servizi	47
8.2.4	Modifiche per i requisiti ai servizi.....	48
8.3	Progettazione e Sviluppo.....	48
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	48
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	50
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.....	50
9.1.1	Generalità.....	50
9.1.2	Soddisfazione del cliente:.....	50
9.1.3	Analisi e valutazione	51
9.2	Audit Interni	52
9.3	Riesame di Direzione	53
10	MIGLIORAMENTO	55
10.1	Generalità.....	55
10.2	Gestione Non Conformità e Azioni Correttive	55
10.3	Miglioramento continuo	55

Versioni precedenti:

REV.	DATA	MOTIVO REVISIONE
0	03/06/2014	Prima emissione
1	03/06/2015	Integrazione sistemi di gestione
2	23/09/2016	Aggiornamento documenti di sistema
3	25/06/2018	Aggiornamento sistemi di gestione e analisi dei rischi e delle opportunità
4	16/07/2020	Ricodifica e revisione generale
5	11/11/2020	Revisione Generale - Aggiornamento
6	21/05/2021	Revisione Generale - Aggiornamento
7	15/04/2022	Revisione Generale - Aggiornamento
8	16/11/2022	Aggiornamento rispetto a comunicazione organizzativa 10/2022
9	07/11/2023	Aggiornamento scopo di certificazione QAS
10	30/01/2024	Riorganizzazione societaria del 01/01/2024
11	14/05/2024	Estensione scopo certificazione CAP Holding a Biopiattaforma
12	27/09/2024	Estensione scopo certificazione Gruppo CAP a autoproduzione da fotovoltaico e cogenerazione
13	14/11/2024	Integrazione della UNI/PdR 74:2019

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

0 PRESENTAZIONE DI GRUPPO CAP

Gruppo CAP - costituito da CAP Holding S.p.A. “capogruppo” e da CAP Evolution S.r.l. (di cui CAP Holding detiene il 100% del capitale sociale e nei confronti della quale esercita attività di direzione e coordinamento) - agisce su un territorio che comprende tutti i Comuni della Città Metropolitana di Milano e altri Comuni situati nelle province di Monza e Brianza, Varese e Como. Inoltre, in alcuni Comuni della Provincia di Pavia il Gruppo opera come Società Operativa Territoriale e co-gestore per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l erogando l’acqua, gestendo le reti e gli impianti, e depurando le acque reflue.

Gruppo CAP gestisce il Servizio Idrico Integrato, nonché il patrimonio di reti e impianti, su un bacino di oltre 2 milioni di abitanti, pianificando e realizzando gli investimenti, le opere di manutenzione straordinaria e di ammodernamento.

Il 20 dicembre 2013 la Provincia di Milano (oggi Città Metropolitana di Milano) ha affidato a Gruppo CAP il Servizio Idrico Integrato.

CAP Holding è una società interamente a capitale pubblico partecipata da 194 Comuni cui si aggiungono la Città Metropolitana di Milano, il Comune di Milano e la Provincia di Monza Brianza. CAP Holding accentra in sé direttamente la proprietà di impianti e reti strumentali del Servizio Idrico Integrato, nonché:

- gestisce il patrimonio idrico (reti e impianti) dei Comuni, garantendo l’attività di progettazione e di rinnovo, ristrutturazione, potenziamento e/o costruzione ex novo di reti ed impianti del SII;
- gestisce la conduzione e la manutenzione delle reti e degli impianti di acquedotto e fognatura;
- svolge funzioni di indirizzo strategico e di controllo finanziario;
- pianifica e realizza gli investimenti, monitorando le performance ed assicurando ogni giorno esperienza, competenza, qualità e sicurezza;
- gestisce le attività commerciali rivolte ai propri utenti, comprendenti, tra le altre, l’assistenza e il servizio clienti, la gestione reclami, la fatturazione e il recupero crediti;
- gestisce tutti gli aspetti relativi ai controlli di qualità delle acque potabili e reflue attraverso i laboratori di analisi del Gruppo.



CAP EVOLUTION è l’azienda di Gruppo CAP che opera nell’ambito del trattamento dei reflui fognari, del trattamento dei rifiuti e della produzione di energia green con grande attenzione all’impatto sul territorio e sulla società. L’azienda gestisce i processi di depurazione in un’ottica di economia circolare trasformando rifiuti e scarti in nuove risorse, e tramite gli impianti fotovoltaici, produce energia da fonti rinnovabili per le comunità locali, grazie alla capillarità della rete sul territorio.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Le due aziende si pongono in stretta sinergia garantendo l'unicità della gestione del Servizio Idrico Integrato, in conformità a quanto previsto dalla Convenzione con l'Autorità d'Ambito e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Gruppo CAP ha adottato un sistema di Corporate Governance basato sul modello di funzionamento civilistico ordinario, i cui organi principali sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Il *Consiglio di Amministrazione di CAP Holding* riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale e ad esso fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici e organizzativi, nonché lo sviluppo della politica direzionale e il compito di assicurare la responsabilità giuridica dell'organizzazione di fronte alle autorità. Nell'ambito delle sue competenze, il CdA di CAP Holding, nel rispetto delle indicazioni vincolanti fornite dal Comitato di Indirizzo Strategico, determina l'assetto organizzativo del Gruppo e propone all'Assemblea dei Soci - per valutazione e approvazione - i piani strategici, industriali, finanziari e non finanziari di Gruppo. Infine, il CdA apporta specifiche competenze nelle discussioni consiliari, contribuendo all'assunzione di decisioni conformi all'interesse sociale.

Il *Consiglio di Amministrazione di CAP Evolution* esercita i poteri di amministrazione della società in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici della società controllante, a esso è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, salve le limitazioni di legge e quelle stabilite al momento della nomina.

A supporto del Consiglio di Amministrazione e del management vengono svolte attività di audit interno da parte dell'*Internal Audit* di Gruppo. Le attività svolte sono rivolte a tutte le aree aziendali anche su aspetti ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori. L'Ufficio Internal Auditing di Gruppo svolge una funzione di verifica indipendente sui processi e le attività rilevanti anche ai fini del Modello 231 e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, in aggiunta agli Audit di Sistema svolti internamente e da parte di società esterne.

L'*Assemblea dei soci* composta da tutti gli azionisti rappresenta l'universalità dei soci e decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale. Ha il potere di nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di CAP Holding. I criteri considerati per la nomina tengono conto dell'onorabilità, professionalità e indipendenza del soggetto nominato, dell'esperienza e competenza maturata anche in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa e dell'uguaglianza di genere da rispettare nella composizione dell'organo di governo.

In conformità allo Statuto, il modello di governance di Gruppo CAP prevede un *Comitato di Indirizzo Strategico*, eletto dall'Assemblea dei Soci, che esercita funzioni di indirizzo strategico ai fini del controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci.

Per entrambe le società del Gruppo, è stato costituito un *Organismo di Vigilanza* ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001, cui spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Le attività del Gruppo sono sempre improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per il territorio servito, dai cittadini alle amministrazioni degli enti locali, in un processo che parte dall'attenzione alle esigenze della collettività e si rivolge alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e alla tutela dell'ambiente.

0.1 La Vision e i valori del Gruppo

"L'eccellenza della tua acqua, la trasparenza del nostro lavoro. Ecco il nostro impegno di ogni giorno"

Attraverso un significativo processo partecipativo, CAP ha scelto la visione e i valori che rappresentano il Gruppo, di seguito illustrati.

	<h1>MANUALE</h1>	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14



Figura 1 – Il Sistema dei Valori Aziendali

0.2 I numeri chiave

I numeri chiave rappresentanti Gruppo CAP vengono sintetizzati nel Documento di Rendicontazione Non Finanziaria (DNF) aggiornato e pubblicato annualmente e riportato nella sezione dedicata del sito internet di Gruppo. Vengono riepilogati i dati significativi delle attività del Gruppo, tra cui il numero di comuni e abitanti serviti, l'acqua prelevata, l'acqua trattata, il numero di impianti, i km di rete gestiti, i dati dei laboratori, energetici e di trattamento dei rifiuti.

0.3 Le certificazioni

Gruppo CAP si impegna ogni giorno nel promuovere la qualità, il controllo e il continuo miglioramento della propria prestazione, per garantire eccellenza nelle soluzioni progettuali e nella gestione del servizio, utilizzando le migliori tecnologie disponibili al fine di minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'impatto ambientale sul territorio servito.

L'impegno di Gruppo CAP verso la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza delle persone, la qualità dei servizi offerti, l'efficientamento energetico, la prevenzione della corruzione, la responsabilità sociale e l'economia circolare è garantito dall'adozione volontaria di un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo i requisiti delle norme di seguito indicate, e i cui contenuti sono illustrati nel presente Manuale.

- UNI EN ISO 9001 "Sistemi di Gestione per la Qualità";
- UNI EN ISO 14001 "Sistemi di Gestione Ambientale";
- UNI EN ISO 45001 "Sistemi di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori";
- UNI EN ISO 22000 "Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare, per le Case dell'Acqua";
- UNI CEI EN ISO 50001 "Sistemi di Gestione dell'Energia";

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- SA 8000 “Responsabilità Sociale d’Impresa”;
- UNI PdR 125 “Sistema di gestione per la Parità di Genere”;
- UNI ISO 37001 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”;
- [ISO 27001 “Sicurezza delle informazioni”](#)
- UNI/PdR 74:2019 “Sistema di gestione BIM”

Il Sistema di Gestione Integrato delinea la direttrice per il miglioramento continuo delle performance e dei processi in chiave di sostenibilità e, unitamente al Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/01, rappresenta lo strumento strategico per salvaguardare il rispetto dei Principi e dell’Impegno Etico e assicurare la conformità dei propri servizi, favorendo lo sviluppo sostenibile del territorio.

Gruppo CAP dispone inoltre delle seguenti certificazioni ed attestazioni:

- Certificazione UNI CEI 11352:2014 Erogazione di servizi energetici, incluse l'attività di finanziamento dell'intervento di miglioramento e l'attività di sfruttamento di fonti energetiche rinnovabili sempre finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica.
- Dichiarazione UNI EN ISO 14064-1 Gas ad effetto serra - Parte 1: Specifiche e guida, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione: verifica annuale degli inventari;
- Verifica del livello di applicazione della Linea Guida ISO 20400:2017 “Approvvigionamenti sostenibili” – Assesment effettuato a marzo 2023;
- Sistema Nazionale di Certificazione della Sostenibilità dei Biocarburanti e Bioliquidi (DM Ambiente) 14/11/2019 per la sostenibilità della produzione di biometano tramite upgrading di biogas da fanghi di depurazione delle acque reflue e da FORSU;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura: il Laboratorio Acque Potabili del Gruppo è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove richiamate nel certificato n° 0697 sede B. Gruppo CAP ha inoltre 2 Laboratori di Analisi delle Acque Reflue ubicati presso due dei principali impianti di depurazione (Pero e Peschiera Borromeo). I 2 Laboratori sono anch’essi accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove richiamate nel certificato n° 0697 (sedi A-C-D).

Si rimanda al sito internet di Gruppo per l’elenco aggiornato delle certificazioni possedute.

0.4 I comuni soci e il territorio servito

Gruppo CAP gestisce il Servizio Idrico Integrato su un territorio ampio che comprende tutti i Comuni della Città Metropolitana di Milano e molti altri situati nelle province di Monza e Brianza, Pavia, Varese e Como. Per una migliore comprensione dell’ambito gestito si rimanda all’immagine in Figura 2 seguente ritraente la mappa dei comuni serviti.

L’azienda serve un bacino di utenza di oltre 2 milioni di abitanti residenti, numero in realtà più elevato se si sommano le persone che quotidianamente lavorano in una delle aree più industrializzate e produttive d’Italia, che usufruiscono del servizio idrico.

L’azienda si impegna quotidianamente ad assicurare la vicinanza ai propri soci e al territorio servito, garantendo, grazie al proprio sistema di governance, il controllo diretto degli Enti Soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

0.5 I clienti

Da sempre Gruppo CAP considera una sua priorità i bisogni dei clienti e la loro soddisfazione. Il perseguimento del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti unita a una costante ricerca di soluzioni innovative sono elementi essenziali nella gestione del rapporto con i clienti. Per questa ragione il Gruppo è fortemente impegnato nello sviluppo di una piattaforma di *knowledge management* (finalizzata a rendere sempre più esaurienti e complete le richieste di assistenza all'utente), nel potenziamento dei canali di comunicazione (in particolar modo di quelli digitali), nella diffusione della bolletta online, nel continuo miglioramento degli strumenti di comunicazione e lo sviluppo di canali di pagamento innovativi. Grazie a dispositivi sempre più efficaci per conoscere le anomalie dei consumi viene inoltre favorito un approccio volto all'uso consapevole della risorsa idrica e alla riduzione degli sprechi.

Al fine di migliorare la relazione con il cliente e accrescere la conoscenza dei singoli utenti sui servizi erogati, sui reali consumi e sulle componenti tariffarie, Gruppo CAP promuove strumenti e canali di comunicazione sempre più chiari, semplici e trasparenti. Accanto ai tradizionali servizi di Pronto intervento, assistenza telefonica e servizio di sportello, sono stati potenziati i canali digitali quali: servizio di chat; sportello online per gestire in modo rapido e diretto la propria utenza, direttamente da casa; app MyCAP per gestire in autonomia la bolletta. La vicinanza al cliente è garantita anche attraverso il Punto Acqua che rappresenta un servizio di assistenza clienti personalizzato attivato presso le sedi di alcuni dei Comuni serviti dal Gruppo e che offre la possibilità di concordare un appuntamento con un addetto commerciale dell'azienda in base alle proprie esigenze.

0.6 La qualità del servizio

La qualità del servizio offerto è definita attraverso la "*Carta del Servizio Idrico Integrato*" che individua gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività, in relazione a diversi ambiti: accessibilità ai servizi, rilevazione consumi e fatturazione, attivazione e disattivazione del servizio, gestione del rapporto contrattuale, richieste scritte di informazioni e reclami, informazioni ai clienti e ai cittadini.

Gruppo CAP si impegna a rispettare gli standard qualitativi definiti nella Carta dei servizi, prevedendo anche aspetti migliorativi rispetto a quanto richiesto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (ARERA).



L'attenzione al continuo miglioramento è dimostrata anche attraverso l'attivazione di *indagini periodiche di Customer Satisfaction*, al fine di identificare gli ambiti di miglioramento. L'indagine è volta, infatti, a valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto a Gruppo CAP nel suo complesso.

SETTORE RIFIUTI (Biopiattaforma Sesto San Giovanni)

Considerando il perimetro delle attività di Gruppo CAP estese anche alla gestione dei rifiuti sono presi a riferimento i provvedimenti ARERA in materia, in quanto finalizzati a migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti a garanzia di adeguati livelli di qualità, di efficienza ed economicità della gestione, degli obiettivi economico-finanziari, ambientali, di impiego appropriato delle risorse, e adeguamento infrastrutturale così come previsto dalla normativa europea.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

0.7 Il Piano Industriale: Sostenibilità e Business

Il Piano industriale rappresenta la vera e propria bussola dell'intero complesso delle attività di Gruppo CAP. In esso si esamina e si pianificano l'andamento economico e finanziario del Gruppo, linee di indirizzo in ordine alle strategie di efficientamento, il Piano degli Investimenti e il ricorso alle fonti di finanziamento e gli indirizzi vincolanti in ordine al contenimento del costo del personale e delle politiche di incentivazione.

Per Gruppo CAP la sostenibilità e il business condividono lo stesso grande obiettivo: far crescere l'azienda in maniera sostenibile. Per fare ciò, la visione industriale deve considerare le aspettative degli stakeholder, puntando alla creazione di valore condiviso; il valore economico generato deve portare benefici non solo all'azienda ma anche ai territori in cui opera.

La sostenibilità è uno strumento chiave per sostenere la competitività e la reputazione di un'impresa e quindi la sua redditività. Ciò significa che non è qualcosa che si aggiunge alle attività ordinarie, ma ne è parte integrante. Nell'ottica di un successo duraturo per l'azienda, è quindi sempre più necessario integrare la sostenibilità nel core business: servirsene come un motore diventa la premessa nella determinazione delle strategie imprenditoriali.

Sensibili, resilienti e innovatori sono i pilastri su cui Gruppo CAP ha costruito la propria strategia di sostenibilità. Sono i valori che guidano l'azione strategica della Società anche negli investimenti.

LE PRODUZIONI ENERGETICHE DEL GRUPPO CAP

In linea con quanto definito in ambito nazionale e internazionale, ogni anno il Gruppo CAP si impegna in scelte responsabili aumentando gli investimenti mirati all'ottenimento di un maggiore risparmio energetico. Ad oggi, infatti, l'azienda autoproduce energia elettrica grazie agli impianti di cogenerazione alimentati da biogas. L'energia autoprodotta viene utilizzata dagli impianti attraverso autoconsumo delle macchine presenti, mentre il calore è utilizzato per il processo di digestione anaerobica dei fanghi, nel totale rispetto dei principi base di cui si fonda il concetto di economia circolare. Gruppo CAP è costantemente impegnato ad incrementare la quota di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici, e di biometano prodotto dall'impianto di upgrading di biogas presso l'impianto di depurazione di Bresso Niguarda e presso la Biopiattaforma di Sesto San Giovanni.

- Cogenerazioni

Attualmente gran parte dell'autoproduzione di energia del Gruppo CAP è garantita dagli impianti a biogas, proveniente dalle sezioni di digestione anaerobica dedicate alla stabilizzazione dei fanghi prodotti dai processi di depurazione, ubicati nei siti di Peschiera Borromeo (la potenza totale dei due cogeneratori dell'impianto di è di 1.033 kW) e Robecco sul Naviglio dove la cogenerazione avviene tramite l'utilizzo di microturbine a gas. L'energia prodotta è utilizzata per l'autoconsumo.

- Fotovoltaici

Complessivamente risultano connessi 30 impianti fotovoltaici per una superficie totale installata di oltre 3.600 m² ed una produzione reale complessiva annuale superiore ai 300.000 kWh. Circa il 45% della produzione totale da impianti FV è prodotta ed auto-consumata nei depuratori (Bareggio e Trezzano). Il 35 % è acquistata tramite accordo SEU con l'impianto FV presente nel depuratore di Abbiategrasso. La restante parte è equamente suddivisa tra impianti di depurazione, acquedotto e sedi.

0.8 La Direzione Aziendale

La Direzione fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato e per garantirne il miglioramento continuo attraverso: il mantenimento di un rapporto stretto con il territorio di riferimento; la definizione di una Politica di Gruppo e degli obiettivi compatibili con la strategia

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

aziendale ed il contesto in cui opera il Gruppo; la definizione di un sistema di indicatori per misurare l'efficienza dei processi; la conduzione di verifiche ispettive interne e riesami periodici del sistema integrato; la promozione della consapevolezza circa l'approccio per processi; la garanzia della disponibilità di risorse, in collaborazione con i Responsabili delle singole unità organizzative.

0.9 L'Assetto Organizzativo

L'assetto organizzativo del Gruppo CAP si fonda su tre pilastri strategici:

1. **Eccellenza nelle Prestazioni:** innalzare gli standard qualitativi e consolidare la posizione del Gruppo come best performer a livello nazionale nel settore del servizio idrico integrato che rimane il core business.
2. **Innovazione e Digitalizzazione:** promuovere l'adozione di tecnologie avanzate come intelligenza artificiale e strumenti digitali per migliorare i processi e le performance aziendali in logica trasversale, promuovendo professionalità sempre più integrate.
3. **Sostenibilità e Crescita Multi Business:** accelerare l'implementazione dei progetti di economia circolare, espandendo le attività delle società partecipate come ZeroC e Neutalia e integrando ulteriormente il settore del waste management e della neutralità energetica.

Il nuovo assetto di business, vigente dal 1 gennaio 2025, si articola nelle seguenti aree principali:

Area Tecnica:

- CAP EVO & Circular Treatment & Energy
- Ricerca e Sviluppo
- Engineering
- Acqua

Area Sistemi & Customer Operation:

- Digital Hub
- Business Process Management

Business Development:

- Waste Development

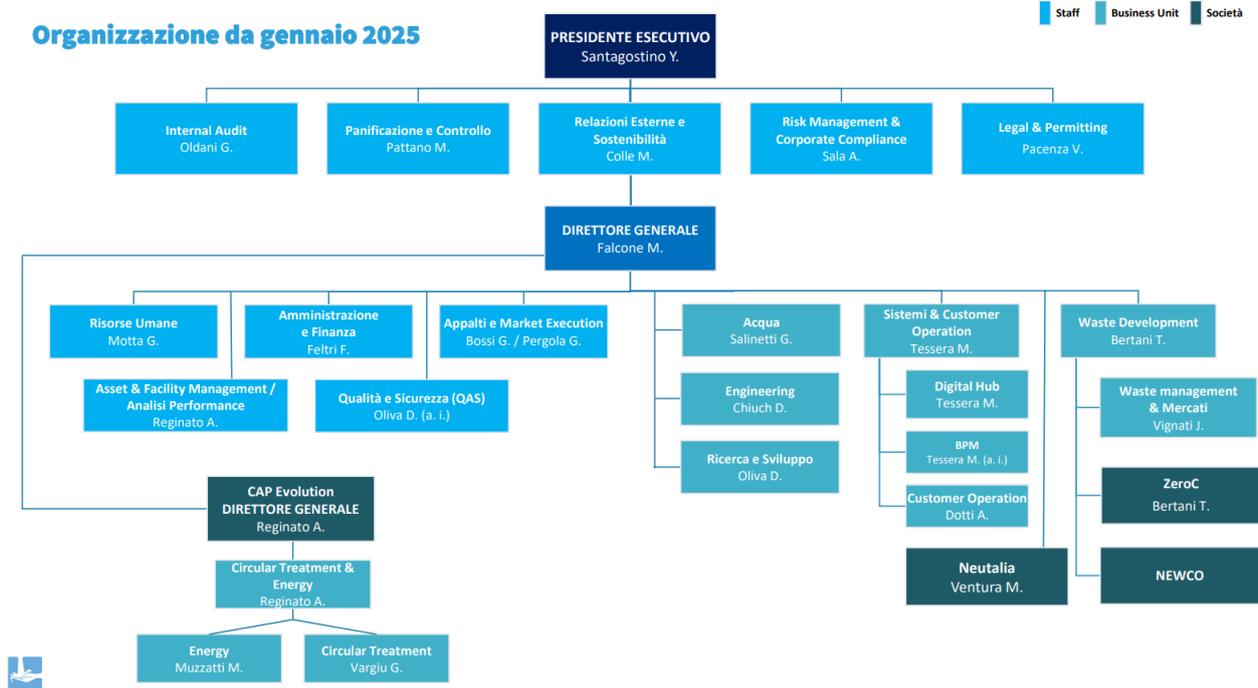
L'Ufficio di Presidenza ha sotto di sé le funzioni di Pianificazione e controllo, le funzioni di Risk Management & Corporate compliance e Legal & permitting.

A riporto della Direzione Generale sono ruoli e responsabilità per **Funzioni di Staff** e per la gestione di **Neutalia**.

Di seguito l'organigramma aziendale.

Per maggiori dettagli in merito all'organizzazione aziendale si rimanda all'organigramma in SAP OrgManager.

Organizzazione da gennaio 2025



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Manuale descrive i principali elementi del Sistema di Gestione per la Qualità, l’Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, l’Energia, la Sicurezza Alimentare, la Prevenzione della Corruzione, la Responsabilità Sociale e l’Economia Circolare che Gruppo CAP ha deciso di adottare ed attuare al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità servizi e prestazioni conformi alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed ai requisiti cogenti applicabili.

Il Manuale rappresenta il documento di riferimento che descrive operativamente l’impegno che Gruppo CAP ha intrapreso e mantiene nel tempo per migliorare la propria organizzazione ai fini di aumentare la protezione dell’ambiente, ridurre gli usi energetici delle proprie attività, tutelare la salute e sicurezza di tutti i lavoratori interessati dalle attività aziendali, interni ed esterni, nonché per contribuire allo sviluppo sostenibile attraverso l’applicazione dei principi di economia circolare ai propri progetti.

Il Sistema di Gestione si applica ai processi che costituiscono il Servizio Idrico Integrato all’interno del perimetro territoriale definito al precedente Capitolo.

Attraverso l’attuazione del Sistema di Gestione Integrato (secondo i requisiti delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 22000, SA 8000, UNI PdR 125, ISO 37001 e UNI/PdR 74:2019 Sistema di Gestione BIM), ed in accordo con quanto riportato nella propria Politica Integrata, Gruppo CAP intende, in particolare:

- perseguire gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – favorendo lo sviluppo dell’economia circolare, le iniziative per la sostenibilità ambientale e la transizione ed efficienza energetica, nonché l’innovazione e la ricerca al fine del loro raggiungimento;
- soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate assicurando elevati standard di qualità del servizio erogato e promuovendo lo sviluppo sostenibile del territorio;
- promuovere la cultura della sostenibilità, motore di innovazione e leva per la creazione di valore, attraverso l’uso sostenibile delle risorse e la valorizzazione dei rifiuti, la prevenzione dell’inquinamento e il monitoraggio degli impatti ambientali, il miglioramento dell’efficienza energetica, il contenimento dei consumi di energia e delle emissioni di gas a effetto serra;

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- sviluppare, gestire e valorizzare i propri progetti secondo i principi dell'economia circolare, applicando (ove previsto) la metodologia BIM nel rispetto degli standard nazionali ed internazionali di riferimento;
- efficientare il processo digitalizzato di programmazione, progettazione, realizzazione, esercizio e manutenzione ed eventuale dismissione delle opere;
- garantire condizioni di lavoro sicure e salubri atte a prevenire lesioni, incidenti, infortuni e malattie professionali.

Il Sistema di Gestione Integrato, descritto nel presente Manuale, è supportato da informazioni documentate (Procedure ed Istruzioni Operative) che descrivono i requisiti e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo e il monitoraggio dei processi e dei servizi erogati.

I Capitoli seguenti descrivono l'organizzazione del Sistema di Gestione, le interrelazioni tra i vari livelli di responsabilità, specificando la documentazione correlata a ciascuno dei requisiti delle norme di riferimento. I contenuti del presente manuale sono applicabili a tutti i livelli dell'organizzazione.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione Integrato descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 *"Sistemi di Gestione per la qualità - Requisiti"*
- UNI EN ISO 14001:2015 *"Sistemi di Gestione ambientale – Requisiti"*
- UNI EN ISO 50001:2018 *"Sistemi di Gestione dell'energia – Requisiti"*
- UNI ISO 45001:2018 *"Sistemi di Gestione della Salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti"*
- UNI EN ISO 22000:2018 *"Sistemi di Gestione per la sicurezza alimentare - Requisiti"*
- SA 8000:2014 *"Social Accountability - Requisiti"*
- UNI ISO 37001:2016 *"Sistemi di Gestione anticorruzione – Requisiti"*
- UNI PDR 125:2021 *"Sistema di Gestione della Parità di genere"*
- [ISO 27001:2022](#) *"Sicurezza delle informazioni"*
- UNI/PdR 74:2019 *"Sistema di Gestione BIM – Requisiti"*

Informazioni documentate di riferimento:

- Politica Integrata – Sistema di Gestione Integrato di Gruppo CAP;
- Manuale di Laboratorio Gruppo CAP;
- Modello 231 delle Società CAP Holding S.p.A. e CAP Evolution S.r.l.;
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza;
- Impegno Etico delle Società CAP Holding S.p.A. e CAP Evolution S.r.l.;
- Carta del Servizio Idrico Integrato;
- Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- Documento di Rendicontazione Non Finanziaria;
- Documento di Valutazione dei Rischi Gruppo CAP (DVR);
- Linee Guida BIM (D TEC 01)

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

3 TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni di seguito riportati sono validi per tutti i documenti del Sistema di Gestione. Per le specifiche definizioni si rimanda alle Norme di riferimento indicate al precedente Capitolo 2.

- **Ambiente:** Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
- **Analisi dei rischi:** Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di decisione se questo è tollerabile o meno.
- **Appaltatore:** Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione.
- **Aspetto:** Elemento delle attività, o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente e gli usi energetici.
- **Audit del Sistema di Gestione:** Processo di verifica sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze di audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in che misura i criteri di audit sono stati soddisfatti.
- **Azione correttiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate.
- **Ciclo di Vita:** Fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti (o servizi) dall'acquisizione di materie prime o dalla generazione delle risorse naturali fino allo smaltimento finale.
- **Cliente:** Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione.
- **Contesto dell'organizzazione:** Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.
- **Corporate governance:** è la forma di governo dell'impresa. L'insieme dei rapporti tra i dirigenti, gli amministratori e le altre parti interessate di un'impresa. Il concetto comprende anche la struttura attraverso la quale gli obiettivi della compagnia vengono individuati e sono determinati gli strumenti per raggiungere tali obiettivi e controllare le prestazioni. La Governance Allargata consiste in una gestione responsabile non solo nei confronti della proprietà (azionisti), ma anche verso quei portatori di interesse che influenzano o sono influenzati dall'attività d'impresa (gli stakeholder).
- **Correzione:** Azione per eliminare una non conformità rilevata.
- **Documento:** Informazioni con il loro mezzo di supporto.
- **Economia Circolare:** Sistema economico di scambio e produzione che, in tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto (beni e servizi) mira ad utilizzare le risorse in modo più efficiente possibile ed a diminuire l'impatto ambientale, favorendo al contempo il benessere individuale; ed in cui il valore dei prodotti, dei materiali e delle risorse è mantenuto nel sistema economico il più a lungo possibile mentre la produzione di rifiuti è ridotta al minimo.
- **Evidenza oggettiva:** Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.
- **Fornitore:** Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione.
- **Identificazione dei pericoli:** Processo di riconoscimento dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.
- **Impatto ambientale ed energetico:** Modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.
- **Sostenibilità:** il processo di cambiamento nel quale lo sfruttamento delle risorse, il piano degli investimenti, l'orientamento dello sviluppo tecnologico e le modifiche istituzionali sono tutti in

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

sintonia al fine di far fronte ai bisogni del presente senza compromettere la capacità di soddisfare quelli futuri.

- **Indicatore:** E un termine ambivalente, che identifica sia l'oggetto di una misurazione, sia il parametro "unità" mediante il quale si misura l'oggetto stesso. Prescelta una certa attività e gli indicatori ad essa applicabili, l'indicatore misurerà il livello di avvicinamento o scostamento dallo standard.
- **Ispezione, controllo e collaudo:** Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri.
- **Miglioramento continuo:** Attività ricorrente per accrescere le prestazioni.
- **Obiettivo:** Risultato da conseguire, deciso dall'organizzazione e coerente con la sua politica.
- **Obblighi di conformità, requisiti legali e altri requisiti:** I requisiti legali che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.
- **Organizzazione:** Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e interrelazioni per conseguire i propri obiettivi.
- **Parte interessata:** Persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività. Per esempio: da clienti, comunità, fornitori, enti regolatori, organizzazioni non governative, investitori e dipendenti.
- **Pianificazione:** Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire.
- **Politica:** Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione relativi alla prestazione, come formalmente espressi dalla sua alta direzione.
- **Prestazioni:** Risultati misurabili.
- **Prevenzione dell'inquinamento:** Uso di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la generazione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.
- **Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente da elementi in uscita da altri processi. I processi in un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.
- **Procedura:** Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
- **Procedura documentata:** Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione dei processi o di parte di essi.
- **Prodotto (o servizio):** Risultato di un processo
- **Programmazione:** Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire;
- **Progetto:** Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;
- **Qualità:** Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;
- **Registrazione:** Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte;
- **Requisito:** Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita, oppure obbligatoria.
- **Riesame:** Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia dell'oggetto del riesame a conseguire gli obiettivi stabiliti.
- **Rintracciabilità:** Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando
- **Rischio:** Effetto dell'incertezza.
- **Rischi e opportunità:** Potenziali effetti negativi (minacce) e potenziali effetti positivi (opportunità).

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- **Sistema di Gestione:** Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.
- **Soddisfazione del cliente:** Percezione delle esigenze presenti e future, implicite ed esplicite del cliente, rispetto e soddisfazione dei suoi requisiti e superamento delle aspettative stesse del Cliente.
- **Stakeholder:** Termine inglese che vuol dire “portatore d’interesse”. Soggetti interni o esterni all’impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell’impresa e di condizionarne il successo.
- **Standard:** Livello di qualità minimo garantito dall’Azienda, sia esso imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente all’interno di una procedura.
- **Taratura:** Insieme delle operazioni che stabiliscono la relazione tra i valori indicati da uno strumento di misurazione ed i corrispondenti valori noti di un misurando.
- **Verifica:** Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.
- **Validazione:** Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

4 CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE

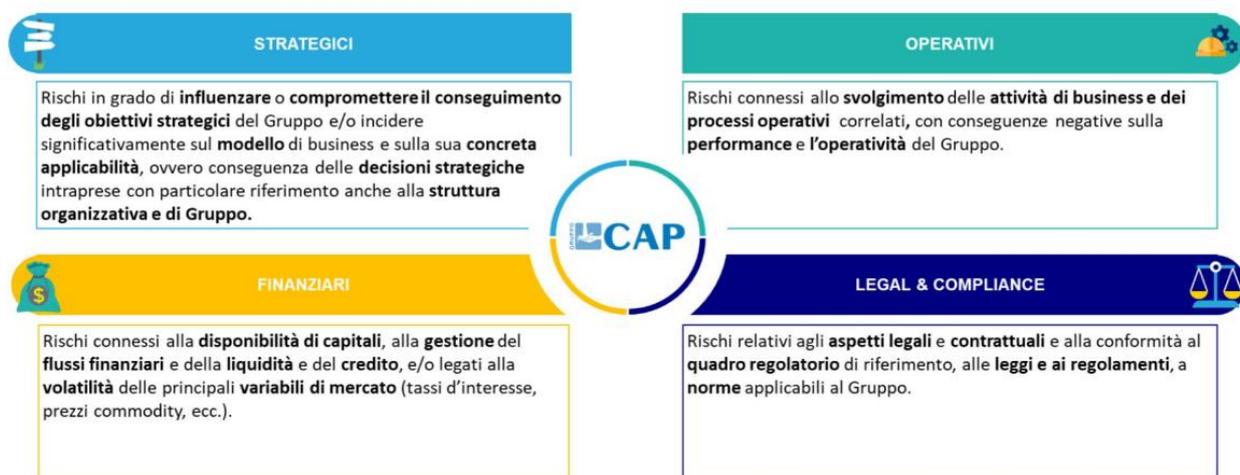
4.1 Contesto dell’Organizzazione

Gruppo CAP opera all’interno di un contesto complesso, caratterizzato da una combinazione di molteplici fattori interni ed esterni che possono influenzare la capacità di conseguire i propri obiettivi.

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.

Gruppo CAP ha determinato gli elementi esterni ed interni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici aziendali e i principali rischi connessi alle proprie attività, individuando altresì tutte le possibili soluzioni atte a garantire la continuità del servizio pubblico essenziale (“business continuity”), la riduzione degli impatti ambientali e il più elevato standard di salute e sicurezza dei lavoratori. Tale analisi è stata correlata alle categorie omogenee di rischio inserite nel modello di riferimento (Risk Model) della Politica (Enterprise Risk Management). Il modello classifica i rischi in 4 categorie articolate in sottocategorie, come di seguito riportato:

Figura 3 – Risk Model ERM



	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

La valutazione del contesto prende tipicamente in considerazione alcuni fattori principali, che costituiscono anche le fonti del rischio come descritto nelle seguenti tabelle.

Tabella 1 – Contesto dell’Organizzazione: i Fattori Esterni

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO ESTERNO		
Contesto	Fattore	Analisi
Ambiente	Stato di qualità delle acque	Tale fattore può influenzare in maniera rilevante scelte e obiettivi dell’organizzazione. Fenomeni di contaminazione o inquinamento da parte di terzi (es: aziende agricole, impianti industriali) con peggioramento della qualità del suolo e delle acque possono influenzare le attività legate alla gestione degli impianti di acquedotto e di depurazione (in riferimento allo stato di qualità dei corpi idrici superficiali). Di contro, una buona qualità delle acque sotterranee potrebbe, ad esempio, influenzare le scelte strategiche circa l’ubicazione di nuovi impianti di emungimento.
	Stato di qualità dell’ambiente	Come per lo stato di qualità delle acque, anche lo stato generale dell’ambiente, come la qualità dell’aria, la qualità del suolo e la biodiversità, influenzano l’attività dell’organizzazione. Si pensi ad esempio alle restrizioni introdotte in merito alla circolazione degli automezzi all’interno dell’Area Metropolitana di Milano, dovute allo stato di qualità dell’aria e a come tali restrizioni influenzino lo svolgimento delle attività di Gruppo CAP.
	Eventi naturali/ cambiamenti climatici	I fenomeni naturali estremi (es: bombe d’acqua) sono sempre più frequenti nei tempi recenti e possono influenzare il normale svolgimento delle attività, portare danni alle infrastrutture o generare nuove opportunità di business (es: gestione dell’invarianza idraulica). I cambiamenti climatici possono influenzare la disponibilità idrica, ad esempio, a causa di periodi di siccità. Il fenomeno del cambiamento climatico influisce anche sulla salute e sicurezza dei lavoratori che possono essere sottoposti a condizioni di stress termico. Tali aspetti sono valutati nei DVR aziendali e negli altri documenti predisposti per fronteggiare tali rischi (es: Piano caldo, piani di emergenza con scenari relativi a terremoto, allagamento).
	Sostenibilità e ambiente	Obiettivi ambientali e di sostenibilità (sia generali sia riguardanti un singolo progetto) possono richiedere un miglior utilizzo dei dati BIM per ottimizzare l’efficienza energetica, la riduzione dei materiali o la gestione dei rifiuti. Adattamento a un ambiente costruito sostenibile, che sostiene le sfide del cambiamento climatico e la necessità di un’economia circolare.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO ESTERNO		
Contesto	Fattore	Analisi
Innovazione/Tecnologia	Evoluzione tecnologica	<p>L'evoluzione delle tecnologie nella gestione del servizio idrico, in ambito IT, nella produzione energetica, nei sistemi di monitoraggio, nei sistemi di recupero dei materiali, possono influenzare le performance del Gruppo e la capacità di conseguire gli obiettivi oltre a generare nuove opportunità (es: evoluzione delle modalità di rilevazione perdite idriche, gestione monitoraggi biopiattaforma - polveri emissione, monitoraggi AIA...)</p> <p>Per la progettazione, nell'odierna evoluzione del settore delle costruzioni, il BIM è diventato un requisito necessario per un numero crescente di progetti edilizi; tecnologie emergenti – cloud (IoT) – realtà virtuale aumentata – impattano sulla competitività del mercato di riferimento.</p>
Economia, finanza e mercato di riferimento	Condizioni economiche generali e del mercato di appartenenza	<p>Le condizioni economiche generali del paese possono influenzare, in particolare dal punto di vista finanziario, l'attività di Gruppo CAP: variazioni nella spesa pubblica, variazioni delle principali variabili macroeconomiche.</p> <p>Concorrenza: evoluzioni nel settore in cui operano i concorrenti, come l'adozione di metodologie o pratiche BIM innovative, potrebbero influenzare le strategie dell'organizzazione.</p> <p>Tendenze di mercato: domanda di nuovi servizi BIM da parte di clienti o investitori, come la richiesta di modelli più dettagliati o l'integrazione di BIM con altri sistemi (come GIS o facility management).</p>
	Disponibilità e affidabilità dei fornitori e dei partner	<p>Diverse attività del Gruppo sono affidate a fornitori; in tale contesto la disponibilità sul mercato e l'affidabilità di fornitori qualificati è un fattore che può influenzare negativamente o positivamente l'attività dell'organizzazione.</p> <p>In particolare, assume rilevanza strategica la disponibilità sul mercato di partner adeguati all'instaurazione di sinergie virtuose nell'ambito dei progetti di Economia Circolare e degli interventi legati al PNNR e alla progettazione BIM.</p> <p>Crescente livello di maturità digitale e delle competenze BIM dei Fornitori (e delle Pubbliche Amministrazioni) risultano determinanti per la qualità del Sistema di Gestione BIM; cambiamenti nei fornitori di servizi o tecnologie BIM possono influenzare la gestione e il coordinamento delle informazioni nel progetto.</p>
	Controparti finanziarie	L'operato delle controparti finanziarie può avere ripercussioni sull'attività del Gruppo.
	Tassi di interesse	L'incertezza relativa alla fluttuazione dei tassi di interesse può avere impatti sul valore delle attività e passività finanziarie in portafoglio e sui relativi oneri finanziari.
	Credito commerciale	La disponibilità e la gestione del credito è tra i fattori di tipo finanziario che possono influire sulla capacità economica dell'organizzazione.
	Prezzo Commodity	Le oscillazioni dei prezzi delle commodity (es. energia) sono legate al mercato di riferimento e possono influenzare in maniera significativa le scelte strategiche e gli obiettivi del Gruppo.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO ESTERNO		
Contesto	Fattore	Analisi
	Assicurazioni	Le assicurazioni possono esercitare un'influenza su strategie e obiettivi dell'organizzazione. Ad esempio, vi possono essere variazioni nei premi di assicurazione che impattano sulla gestione finanziaria del Gruppo.
Demografia e Società	Evoluzioni demografiche e sociali	L'attività di Gruppo CAP è strettamente legata alle necessità delle utenze. Variazioni legate alla popolosità dell'area servita, ai consumi pro-capite, alle abitudini ed esigenze degli utenti hanno un impatto sulle strategie e sugli obiettivi dell'organizzazione.
Normativa e istituzioni	Evoluzione normativa	L'attività dell'organizzazione si inserisce in un quadro normativo complesso e variegato, soggetto ad evoluzioni che influenzano strategie, obiettivi ed operatività del Gruppo e pertanto devono essere prese in forte considerazione. Tale fattore si riferisce ad esempio a: normativa in ambito fiscale, normativa in materia di Sicurezza sul Lavoro, evoluzioni del codice appalti (Obbligatorietà del BIM per gli Appalti Pubblici), revisione della normativa ambientale (es: "DM biometano"), regolamentazione UE (es: Tassonomia), regolamentazione in merito agli affidamenti in house (es: "DDL concorrenza"), regolamenti locali o standard internazionali relativi alla gestione BIM. Politiche governative e concessioni pubbliche risultano determinanti ai fini degli investimenti in progetti infrastrutturali pubblici.
Quadro Regolatorio	Evoluzione del quadro regolatorio di Gruppo CAP	In quanto azienda che gestisce il Servizio Idrico Integrato, Gruppo CAP è soggetta alle norme di regolazione dell'Ente di Regolazione ARERA. Gli aggiornamenti in materia di parametri di qualità, efficienza ed affidabilità del servizio da parte di AREA influenzano notevolmente le strategie del Gruppo e gli obiettivi individuati.
Legalità	Frodi e atti illeciti esterni	Il fattore viene preso in considerazione in quanto vi è la possibilità che atti illeciti vadano a condizionare le attività di Gruppo CAP. Esempi in tale ambito possono essere: truffe da parti di terzi a danno del Gruppo, infiltrazione della criminalità organizzata nelle gare di appalto.

Tabella 2 - Contesto dell'Organizzazione: i Fattori Interni

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO INTERNO		
Contesto	Fattore	Analisi
Legal & Compliance	Reclami e contenziosi	Tale fattore include diverse situazioni che possono provocare un impatto significativo sulle attività del Gruppo ed influenzarne, in particolare, la reputazione: reclami da parte di clienti, avvio di contenziosi in ambito fiscale, amministrativo o di diritto del lavoro.
	Frodi e atti illeciti interni	L'organizzazione può essere influenzata dal verificarsi di frodi o atti illeciti dannosi interni (es: furto da parte di dipendenti a danno della società).
	Policy e norme interne	Tale fattore è rilevante in quanto influenza e indirizza i comportamenti del personale interno. Da tale fattore possono scaturire rischi, nel caso tali policy e norme interne non siano adeguate, o opportunità di miglioramento, qualora tali norme interne siano efficaci.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO INTERNO		
Contesto	Fattore	Analisi
	Responsabilità contrattuale	Tale fattore fa riferimento agli obblighi contrattuali stipulati con terze parti che hanno un'influenza sull'organizzazione. Ad esempio, eventuali inadempimenti possono generare penali e/o danni di immagine.
Economia, finanza e mercato di riferimento	Gestione finanziaria/ Liquidità	La gestione finanziaria può avere ripercussioni sulla capacità dell'organizzazione di conseguire i risultati attesi e sulla pianificazione delle attività. Ad esempio, l'adempimento alle obbligazioni finanziarie o la gestione degli incassi possono determinare impatti significativi sulle attività del Gruppo così come la stima dei costi di copertura assicurativa o l'adeguatezza dei contratti assicurativi. La disponibilità di liquidità influisce sulla capacità dell'organizzazione di realizzare gli impegni assunti.
Operativi	Asset aziendali	Lo stato di conservazione e manutenzione degli asset del Gruppo (impianti, sedi operativi, rete idrica, rete fognaria) è un fattore importante nella pianificazione degli interventi futuri, soprattutto nell'ambito dei processi di progettazione e realizzazione degli investimenti. Mantenimento e sviluppo dotazione tecnologica (comprendente sia l'hardware che il software) necessaria a supportare i processi digitalizzati in funzione delle specifiche attività del Gruppo.
	Competenza, know how e formazione	Tale fattore influenza l'organizzazione nella propria capacità di conseguire i risultati attesi ed ha un impatto diretto sullo svolgimento di diverse attività del Gruppo. Maggiore standardizzazione dei processi e competenze specifiche delle risorse risultano determinanti per l'efficienza del SGI. Per la progettazione BIM migliore review dei progetti.
	Pianificazione, reporting e controllo	Le modalità con le quali il Gruppo pianifica le attività, la reportistica interna e i meccanismi di controllo attuati supportano il Management nelle scelte strategiche e/o nelle attività di monitoraggio del business e sono quindi fattori significativi del contesto.
	Risorse umane/clima aziendale	Le persone che lavorano all'interno di Gruppo CAP, ne influenzano significativamente le prestazioni. In particolare, il clima aziendale può influenzare positivamente o negativamente le attività e il conseguimento degli obiettivi. La sensibilità delle persone verso gli aspetti che il SGI intende promuovere può determinare il successo dell'organizzazione. Cultura aziendale: eventuali cambiamenti culturali o di mindset possono influenzare la disponibilità a utilizzare il BIM o l'adozione di nuove tecnologie correlate.
	Information Technology/ Sicurezza informatica	I sistemi informativi interni supportano diverse attività del Gruppo determinandone le relative performances. Processi digitalizzati (ed aggiornati) permettono all'organizzazione di avere un quadro chiaro delle parti sulle quali investire e delle azioni su cui focalizzarsi. Aggiornamenti o cambiamenti interni delle infrastrutture IT (nuovi server, nuovi software, licenze e supporto tecnico informatico per il costante aggiornamento dei prodotti) che supportano il sistema di gestione BIM si rendono necessari per essere più competitivi nel proprio mercato di riferimento e aumentare la performance dell'organizzazione. Registrazioni e conservazione a norma degli accessi ai dati ed ai sistemi informativi permettono di implementare i controlli necessari per ottenere conformità verso norme in materia di data protection ed information security.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

TABELLA DI VALUTAZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO INTERNO		
Contesto	Fattore	Analisi
	Gestione dei fornitori	Diverse attività del Gruppo sono affidate a fornitori; le modalità di gestione dei fornitori rappresentano un fattore che può influenzare il successo dell'organizzazione.
	Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro	Lo stato di sicurezza dei luoghi di lavoro, unitamente a tutti i presidi e le procedure di sicurezza attive (es: prevenzione infortuni, analisi near miss), sono fattori che influenzano il regolare svolgimento delle attività.
Strategici	Rapporto con l'utenza	Il rapporto e la gestione degli utenti rappresenta un fattore centrale per l'attività di Gruppo CAP in quanto è in grado di influenzare il livello di soddisfazione dei clienti e la fiducia dei clienti nell'organizzazione.
	Relazioni con gli Stakeholders	Tale fattore può generare rischi e opportunità connessi ai rapporti con i principali Stakeholders (Comuni, ATS, pubbliche amministrazioni locali, associazioni di consumatori, enti regolatori, comitati locali ecc.). Queste relazioni possono avere ripercussioni, ad esempio, sul rapporto di collaborazione tra Gruppo CAP e le amministrazioni pubbliche e sull'immagine del Gruppo o sulla realizzazione di nuove opere (es: vasche volano, biopiattoforma)
	Governance e struttura organizzativa	Tale fattore fa riferimento all'assetto di governance ed alla struttura organizzativa posta in essere nel supportare le strategie del Gruppo. Tale fattore può portare a rischi che impattano sulle strategie aziendali, se non adeguato.
	Rapporti con Business Partners	La modalità di selezione e valutazione dei Key Business Partner della Società e la capacità del Gruppo di gestire i rapporti con gli stessi possono generare diversi impatti sull'organizzazione, con particolare riferimento ai Partner impegnati nello sviluppo, in sinergia con Gruppo CAP, di progetti di Economia Circolare.
	Strategia Business Development e	I processi di valutazione e selezione delle iniziative di sviluppo del business (es. nuovi impianti, manutenzioni straordinarie, etc.) possono generare rischi per le scelte strategiche aziendali o opportunità legate a nuove linee di business. Politiche e strategie aziendali: eventuali nuovi obiettivi strategici o politiche aziendali che influenzano l'implementazione o l'espansione del BIM. Il BIM offre vantaggi economici, ambientali e sociali per diverse parti interessate pubbliche.
	Ricerca e Sviluppo	L'attività di ricerca e sviluppo di Gruppo CAP è un fattore influente sulla capacità dell'organizzazione di portare innovazione nella gestione del Servizio Idrico Integrato e di promuovere nuovi progetti di Economia Circolare.
	M&A / Dismissioni	La capacità del Gruppo di individuare e selezionare partner per potenziali M&A e dismissioni può impattare sulle strategie dell'organizzazione (es: sinergie attese dall'alleanza con altri player del settore, integrazione di personale, progetti, tecnologie e servizi, cessione di Asset ad altri operatori).

L'analisi dei fattori interni ed esterni che caratterizzano il contesto dell'organizzazione è stata sviluppata con il coinvolgimento di tutte le funzioni e direzioni aziendali e viene riesaminata periodicamente, generalmente in occasione del Riesame della Direzione.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

4.2 Esigenze ed aspettative delle Parti Interessate

Gruppo CAP, a seguito della definizione dei fattori del contesto, ha individuato le parti interessate (interne ed esterne) e i requisiti di tali parti interessate ritenuti rilevanti per l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato. La mappatura degli stakeholder ha inoltre supportato la definizione del perimetro di applicazione del Sistema di Gestione Integrato.

Le parti interessate interne ed esterne e loro aspettative/esigenze sono meglio dettagliate nella Tabella 3 seguente.

Le informazioni sulle parti interessate vengono aggiornate periodicamente nell'ambito [del bilancio di sostenibilità \(D.Lgs. 2024/125\)](#), attraverso il percorso dell'analisi di materialità di seguito illustrato al sotto paragrafo 4.2.1.

Si precisa che tutte le parti interessate indicate sono considerate esterne, ad eccezione della sottocategoria "personale" che è interna.

Tabella 3 – Requisiti delle Parti Interessate

Parti Interessate		
Categoria	Sottocategoria	Esigenze/Aspettative (in grassetto: obblighi di conformità)
Ambiente	Associazioni ambientaliste	Prevenzione e protezione dell'inquinamento Gestione sostenibile del servizio
	Comitati cittadini	Prevenzione e protezione dell'inquinamento Tutela della sicurezza pubblica (nell'ambito di lavori e gestione asset)
	ConSORZI Irrigui	Qualità delle acque depurate a scopo irriguo Salvaguardia dell'assetto idrogeologico
Clienti	Amministratori di condominio	Eccellenza del servizio Assistenza alla clientela Tariffe adeguate
	Associazioni di consumatori	Eccellenza del servizio Rispetto della carta dei servizi e degli impegni assunti Tariffe adeguate
	Clienti industriali	Eccellenza del servizio Assistenza alla clientela Trasparenza dei controlli Tariffe adeguate
	Privati e famiglie	Eccellenza del servizio Tariffe adeguate
	Committente progetto esecuzione opera	Modellazione informativa aderente alle specifiche indicate nelle linee guida BIM o nei documenti contrattuali BIM.
Collaboratori/ Dipendenti	Organizzazioni sindacali	Tutela dei diritti dei lavoratori Retribuzione adeguata

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Parti Interessate		
Categoria	Sottocategoria	Esigenze/Aspettative (in grassetto: obblighi di conformità)
	Personale e collaboratori	Tutela dei diritti, pari opportunità Tutela della salute e della sicurezza Retribuzione adeguata Opportunità di sviluppo Adeguata formazione, coinvolgimento e sviluppo Meritocrazia
Mercato/ Comunità finanziaria	Autorità regolatrici	Rispetto dei vincoli del quadro regolatorio Eccellenza nella gestione del servizio
	Enti di controllo	Rispetto dei requisiti legali e autorizzativi Trasparenza nei rapporti e nelle comunicazioni
	Peers	Promozione di politiche intersettoriali Sviluppo di una cultura di rete nei servizi pubblici locali, anche mediante l'incentivazione di strumenti di codatorialità ed il ricorso a strumenti ed operazioni societarie
	Startup	Opportunità di sviluppo e innovazione
	Investitori	Ritorno degli investimenti
	Banche / Società Finanziarie	Raggiungimento degli obiettivi ESG (es: obiettivi di decarbonizzazione)
Comunità	Media	Trasparenza della comunicazione esterna
	Ordini professionali	Tutela della professionalità
	Scuole	Progetti di educazione e sensibilizzazione
	Università e accademia	Opportunità nella ricerca
	Generazioni future	Sviluppo sostenibile
	Decisore politico	Sinergia delle scelte strategiche
Fornitori	Grandi/Piccoli fornitori	Trasparenza nei rapporti e nelle comunicazioni Imparzialità nei processi di appalto e valutazione delle prestazioni
	Partner commerciali e industriali	Trasparenza nei rapporti e nelle comunicazioni Sinergia delle scelte strategiche Continuità dei rapporti commerciali/industriali Promozione e sviluppo di progetti di Economia Circolare BIM Management - pratiche di procurement collaborativo e basato sui risultati; costruzione di relazioni di fiducia e partnership a lungo termine tra fornitori, subappaltatori e committenti.
	Fornitori/sub fornitori	BIM - Ottemperamento esigenze delle specifiche dell'opera sia per la fase di progettazione che per la fase di esecuzione (inclusa la consegna degli as-built) come da documenti contrattuali BIM
	Società di ingegneria/ Progettisti (Professionisti tecnici verificatori, collaudatori tecnico amministrativi, collaudatori Funzionali)	Controllo su tutte le fasi di sviluppo del progetto, sulla certezza del dato acquisito dal modello informativo (quantità, costi ecc.), sull'ottimizzazione dei processi di progettazione e relativa riduzione dei costi di produzione, maggiore prevedibilità dei costi di costruzione, migliore pianificazione e comprensione delle proposte di progettazione tramite simulazioni e analisi ottimizzate.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Parti Interessate		
Categoria	Sottocategoria	Esigenze/Aspettative (in grassetto: obblighi di conformità)
	Imprese/executori dell'opera	BIM - Interazione con modello informativo, integrazione o modifica al fine di consegna dell'as built, al fine di massimizzare le informazioni per la realizzazione dell'opera estraibili dal modello informativo redatto nella fase di progettazione esecutiva con l'aspettativa di poter verificare i costi dell'opera in fase di realizzazione, ottimizzare la gestione del cantiere, controllare i tempi in concomitanza con il direttore dei lavori e il Committente i quali possono contestualmente acquisire informazioni dal modello informativo revisionato dall'esecutore sino all'emissione del modello as built aggiornato con le specifiche tecniche che il Committente utilizzerà per acquisire informazioni per la gestione e manutenzione dell'opera.
Soci, territorio servito e partnership	Water Alliance	Sinergia delle scelte strategiche e delle risorse
	Province, Comuni e CM Pubbliche Amministrazioni	Tutela del territorio Mantenimento o crescita del valore degli asset Incremento investimento e ritorno di capitale Rispetto delle norme e regolamenti locali
	Cluster	Tutela dell'ambiente Tutela della sicurezza pubblica (nell'ambito di lavori e gestione asset) Trasparenza nella comunicazione Rispetto degli obblighi di conformità Organizzazione di eventi e iniziative per portare a conoscenza del pubblico le tematiche ambientali e delle attività aziendali. Diversità, inclusione e pari opportunità.
	Parchi	Tutela dell'ambiente naturale
	Regione	Tutela del territorio Investimenti Rispetto delle norme e regolamenti regionali

4.2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder: l'analisi di doppia materialità

Gruppo CAP ha svolto nel periodo fine 2023 – inizio 2024, l'analisi di doppia materialità come da indicazioni della Direttiva CSRD (2022/2464/UE).

Si riporta di seguito una sintesi degli esiti.

Focus Analisi Doppia materialità: Overview esiti ESRS Governance

Legenda:
FOR: Fornitori
OPE: Own Operation di CAP
CLI: Clienti/Utenti

Si ritengono **materiali (M)** gli IRO cui è stato assegnato uno **scoring maggiore o uguale a 8**, la soglia è univoca per Impatti, Rischi e Opportunità.

ESRS	Topic	Sub topic	Materialità	Impact Materiality						Financial Materiality						
				IMPATTI NEG.			IMPATTI POS.			RISCHI			OPPORTUNITÀ			
				FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	
ESRS G1 Condotte delle imprese	Cultura d'impresa		MATERIALE				M	M		M	M					
	Protezione degli informatori		MATERIALE					M					M	M	M	
	Benessere degli animali															
	Impegno politico e attività di lobbying		MATERIALE					M			NM			NM	NM	NM
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento		MATERIALE					M				M				
	Corruzione attiva e passiva	Prevenzione e individuazione compresa la formazione		MATERIALE				M	M					M		
Incidenti di corruzione		MATERIALE		M						M	M	M				

Focus Analisi Doppia materialità: Overview esiti ESRS Ambientali

Legenda:
FOR: Fornitori
OPE: Own Operation di CAP
CLI: Clienti/Utenti

Si ritengono **materiali (M)** gli IRO cui è stato assegnato uno **scoring maggiore o uguale a 8**, la soglia è univoca per Impatti, Rischi e Opportunità.

ESRS	Topic	Sub topic	Materialità	Impact Materiality						Financial Materiality						
				IMPATTI NEG.			IMPATTI POS.			RISCHI			OPPORTUNITÀ			
				FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	
ESRS E1 Cambiamenti climatici	Adattamento		MATERIALE		M						M	M	M			
	Mitigazione		MATERIALE	M	M	NM					NM	M		NM		
	Energia		MATERIALE	NM	M		M	NM			NM	M	NM		M	M
ESRS E2 Inquinamento	Inquinamento dell'aria		MATERIALE	M	NM						NM					
	Inquinamento dell'acqua		MATERIALE		NM	NM			NM		M	M				
	Inquinamento del suolo		NON MATERIALE								NM					
	Inquinamento di organismi viventi e risorse alimentari		NON MATERIALE								NM					
	Sostanze preoccupanti		NON MATERIALE								NM					
	Sostanze estremamente preoccupanti															
	Microplastiche		NON MATERIALE		NM						NM					
ESRS E3 Acqua e risorse marine	Acque	Consumi e Prelievi idrici	MATERIALE	NM	M	M		M	NM		M			M	M	
		Scarichi idrici	MATERIALE		NM			M			M	M				
	Risorse marine	Scarichi di acque negli oceani														
		Estrazione e uso di risorse marine														
ESRS E4 Biodiversità ed ecosistemi	Fattori di impatto diretto sulla perdita di biodiversità		NON MATERIALE		NM					NM	NM			NM		
	Impatti sull'estensione e sulla condizione degli ecosistemi		NON MATERIALE		NM									NM		
	Impatti e dipendenze in termini di servizi ecosistemici															
	Impatti sullo stato delle specie															
ESRS E5 Economia circolare	Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse		MATERIALE	M	M			NM	NM					NM		
	Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi		MATERIALE						M					M		
	Rifiuti		MATERIALE	NM					M			NM		M		

Focus Analisi Doppia materialità: Overview esiti ESRS Sociali

Legenda:
FOR: Fornitori
OPE: Own Operation di CAP
CLI: Clienti/Utenti

Si ritengono **materiali (M)** gli IRO cui è stato assegnato uno **scoring maggiore o uguale a 8**, la soglia è univoca per Impatti, Rischi e Opportunità.

ESRS	Topic	Sub topic	Materialità	Impact Materiality						Financial Materiality					
				IMPATTI NEG.			IMPATTI POS.			RISCHI			OPPORTUNITÀ		
				FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI	FOR	OPE	CLI
ESRS S1 Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Occupazione, Orari di lavoro, Salari adeguati, Dialogo sociale, Libertà di associazione, Contrattazione collettiva	MATERIALE		M			M			M				
		Equilibrio tra vita professionale e vita privata	MATERIALE				M			NM			M		
		Salute e sicurezza	MATERIALE		M			NM			NM			M	
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore	MATERIALE					M			NM				
		Formazione e sviluppo delle competenze	MATERIALE					M			NM			NM	
		Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro	MATERIALE					M			NM				
		Occupazione e inclusione delle persone con disabilità	NON MATERIALE					NM			NM				
	Altri diritti connessi al lavoro	Diversità	MATERIALE					M			NM				
		Riservatezza	MATERIALE		M			M			M				
		Lavoro minorile, Lavoro forzato, Alloggi adeguati													
ESRS S2 Lavoratori nella catena del valore	Condizioni di lavoro	Occupazione, Orari di lavoro, Salari adeguati, Dialogo sociale, Libertà di associazione, Contrattazione collettiva	MATERIALE				M				NM			M	
		Equilibrio tra vita professionale e vita privata	MATERIALE								NM	NM	NM	M	
		Salute e sicurezza					M								
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore													
		Occupazione e inclusione delle persone con disabilità													
		Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro													
		Diversità	MATERIALE					M							M
	Altri diritti connessi al lavoro	Formazione e sviluppo delle competenze	MATERIALE					M							NM
		Lavoro minorile, Lavoro forzato	MATERIALE					M							M
		Alloggi adeguati	NON MATERIALE								NM				
Acqua e servizi igienico-sanitari		NON MATERIALE								NM					
	Riservatezza	MATERIALE	M							M					

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato

Il campo di applicazione è stato determinato prendendo in considerazione i processi, prodotti e servizi forniti dall'organizzazione, i fattori interni ed esterni del contesto e le esigenze ed aspettative delle parti interessate.

Scopo della certificazione per il sistema **UNI EN ISO 9001 – 14001 – 45001 – SA8000 – UNI PdR 125**

CAP HOLDING S.P.A

PROGETTAZIONE, COORDINAMENTO E DIREZIONE LAVORI DELLE ATTIVITA' DI COSTRUZIONE, RISTRUTTURAZIONE E MANUTENZIONE DI ACQUEDOTTI, FOGNATURE, IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE E IMPIANTI DI DEPURAZIONE.

CONTROLLO ANALITICO DELLA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO E REFLUE.

GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA.

GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (ACQUEDOTTO, FOGNATURA, DEPURAZIONE): CAPTAZIONE, POTABILIZZAZIONE, DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE TRAMITE ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI RETI E IMPIANTI. COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRAMITE ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI RETI E IMPIANTI.

COORDINAMENTO E DIREZIONE LAVORI DELLE ATTIVITÀ DI ESECUZIONE ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI D'UTENZA ED ESTENSIONI RETE IDRICHE E FOGNARIE.

TRATTAMENTO CHIMICO FISICO E BIOLOGICO DI RIFIUTI SOLIDI E LIQUIDI NON PERICOLOSI, INCLUSI RIFIUTI SOLIDI URBANI (FORSU).

CAP EVOLUTION S.R.L.

GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (DEPURAZIONE): DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRAMITE ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI DI DEPURAZIONE.

TRATTAMENTO CHIMICO FISICO E BIOLOGICO DI RIFIUTI SOLIDI E LIQUIDI NON PERICOLOSI.

PRODUZIONE DI BIOMETANO MEDIANTE PROCESSO DI UPGRADING DI BIOGAS.

AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA DA COGENERAZIONE E BIOGAS DA DEPURAZIONE

AUTOPRODUZIONE PER L'AUTOCONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Scopo della certificazione per il sistema **UNI EN ISO 50001**

CAP HOLDING S.P.A.

GESTIONE DEI PROCESSI DI PROGETTAZIONE, COORDINAMENTO E DIREZIONE LAVORI DELLE ATTIVITÀ DI COSTRUZIONE, RISTRUTTURAZIONE E MANUTENZIONE DI ACQUEDOTTI, FOGNATURE E IMPIANTI DI DEPURAZIONE.

CONTROLLO ANALITICO DELLA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO E REFLUE.

GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA.

GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (ACQUEDOTTO, FOGNATURA, DEPURAZIONE): CAPTAZIONE, POTABILIZZAZIONE, DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE TRAMITE ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI RETI E IMPIANTI. COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRAMITE ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI RETI E IMPIANTI.

COORDINAMENTO E DIREZIONE LAVORI DELLE ATTIVITÀ DI ESECUZIONE ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI D'UTENZA ED ESTENSIONI RETE IDRICHE E FOGNARIE.

CAP EVOLUTION S.R.L.

GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRAMITE ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI DI DEPURAZIONE.

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA DA COGENERAZIONE A BIOGAS DA DEPURAZIONE.

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI.

PRODUZIONE DI BIOMETANO MEDIANTE PROCESSO DI UPGRADING DI BIOGAS DA DIGESTIONE ANAEROBICA DI FANGHI DI DEPURAZIONE ED IMMISSIONE IN RETE DI TRASPORTO NAZIONALE.

Scopo della certificazione per il sistema **UNI EN ISO 22001**

CAP HOLDING S.P.A. - DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE TRAMITE DISTRIBUTORI "CASE DELL'ACQUA".

Scopo della certificazione per il sistema **UNI ISO 37001**

CAP HOLDING S.P.A – GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO INCLUSA LA PROGETTAZIONE, COORDINAMENTO, DIREZIONE LAVORI DELLE ATTIVITÀ DI COSTRUZIONE, RISTRUTTURAZIONE E MANUTENZIONE DI ACQUEDOTTI, FOGNATURE E IMPIANTI DI DEPURAZIONE E LA CONDUZIONE PER ACQUEDOTTO E FOGNATURA."

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

I processi citati nel Campo di Applicazione si applicano nei seguenti siti/impianti aziendali:

- ✓ HeadQuarter Gruppo CAP di Milano – Via Rimini 38 (Sede legale CAP Holding e CAP Evolution);
- ✓ Sede Laboratorio e Centro Ricerche Idroscalo (Segrate);
- ✓ N. 4 Sedi Territoriali per il servizio Acquedotto (Rozzano, Legnano, Magenta e Paderno Dugnano) più relativi impianti periferici e Magazzini;
- ✓ N. 13 Centri di Eccellenza Impianti di Depurazione (Assago, Bareggio, Bresso, Canegrate, Locate Triulzi, Pero, Peschiera Borromeo, Robecco sul Naviglio, San Giuliano Est, Sesto San Giovanni (biopiattaforma), Turbigo, Truccazzano, Villanterio) con relativi impianti non presidiati afferenti;
- ✓ N. 4 Impianti di depurazione presidiati per le attività di fognatura e vasche volano (Settala, Rozzano, Bresso, Melegnano).

Scopo della certificazione per il sistema – UNI/PdR 74:2019

CAP HOLDING S.P.A - RILIEVO, PROGETTAZIONE ARCHITETTONICA, IMPIANTISTICA, STRUTTURALE E INFRASTRUTTURALE, COORDINAMENTO E VERIFICA DELLA MODELLAZIONE INFORMATIVA

CAP EVOLUTION S.R.L. - RILIEVO, PROGETTAZIONE ARCHITETTONICA, IMPIANTISTICA, STRUTTURALE E INFRASTRUTTURALE, COORDINAMENTO E VERIFICA DELLA MODELLAZIONE INFORMATIVA

4.4 Sistema di Gestione Integrato e relativi processi

Il Sistema di Gestione Integrato (SGI) - unico per le società CAP Holding S.p.A. e CAP Evolution S.r.l. - rappresenta l'insieme delle risorse, delle responsabilità e delle procedure impiegati dall'organizzazione per raggiungere e mantenere gli obiettivi di miglioramento definiti in termini di qualità, prestazioni ambientali, sicurezza e salute dei lavoratori, efficientamento energetico, responsabilità sociale, prevenzione della corruzione, sicurezza alimentare e gestione dei progetti secondo i principi dell'economia circolare. Il SGI è coerente con il modello di organizzazione, gestione e controllo implementato secondo il D. Lgs. n.231/2001, con le procedure ad esso collegate e con i compiti e le funzioni assegnate all'Organismo di Vigilanza, e costituisce inoltre uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e il miglioramento dei processi.

Con l'introduzione del Sistema di Gestione, la Direzione, attraverso il *risk based thinking* determina i fattori che potrebbero far deviare i processi e il Sistema di Gestione dai risultati pianificati e mette in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi.

Gruppo CAP si impegna ogni giorno nel promuovere la qualità, il controllo e il continuo miglioramento della propria prestazione, per garantire eccellenza nelle soluzioni progettuali e nella gestione del servizio, utilizzando le migliori tecnologie disponibili al fine di minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'impatto ambientale sul territorio servito, nonché per garantire che i propri progetti siano sviluppati e gestite secondo i principi dell'economia circolare. Per sostenere questi principi il Gruppo ha implementato i sistemi di gestione precedentemente descritti al paragrafo "certificazioni", tra loro coordinati e sviluppati in un'ottica di organicità.

Il SGI è articolato in documenti, procedure, istruzioni operative e registrazioni che descrivono i processi del Gruppo ed è tenuto sotto controllo dall'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza.

Tutti i documenti, prima di essere emessi, sono soggetti ad un iter di firma che prevede l'attribuzione delle responsabilità di elaborazione, verifica e approvazione; all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza compete la responsabilità di assicurare il corretto svolgimento di queste fasi attraverso la verifica di sistema.

I documenti del Sistema di Gestione sono disponibili per tutti i lavoratori sulla Intranet aziendale. Il sito, sviluppato con lo scopo di dare massima diffusione del Sistema di Gestione e diminuire il consumo di carta, è strutturato in cartelle e raccoglie: la versione approvata del presente Manuale del SGI, delle procedure e istruzioni, gli attestati di certificazione, la modulistica, i documenti di ambiente, energia e salute e sicurezza. Sulla Intranet aziendale sono disponibili, inoltre, gli *elenchi dei documenti di sistema*: ovvero file aggiornati

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

periodicamente e diffusi dal RSGI con l'elenco dei documenti di sistema, delle registrazioni di sistema aziendali e specifici del laboratorio, con la chiara indicazione dei documenti aggiornati/revisionati. Le Persone di Gruppo CAP fanno riferimento a questi elenchi e a quanto caricato sulla Intranet aziendale per avere la certezza di utilizzare i documenti in vigore, nella loro ultima revisione.

4.4.1 Architettura del Sistema di Gestione Integrato

Gruppo CAP ha considerato strategico integrare il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, l'Energia, la Sicurezza Alimentare, la Prevenzione della Corruzione e la Responsabilità Sociale, la Parità di Genere e l'Economia Circolare nell'ambito della Governance e, in particolare, di creare sinergie strategiche con il sistema di Internal Auditing e di Risk Management.

Il Sistema di Gestione viene così considerato un'architettura di riferimento per integrare singoli sistemi e per implementare nell'ambito dell'organizzazione principi e valori. In tale contesto la valutazione dei rischi di impresa e la loro corretta gestione presuppone una corretta identificazione dei processi e della loro interpretazione in una prospettiva sistemica.

L'architettura del Sistema di Gestione Integrato può essere sintetizzata nello schema in Figura 5.

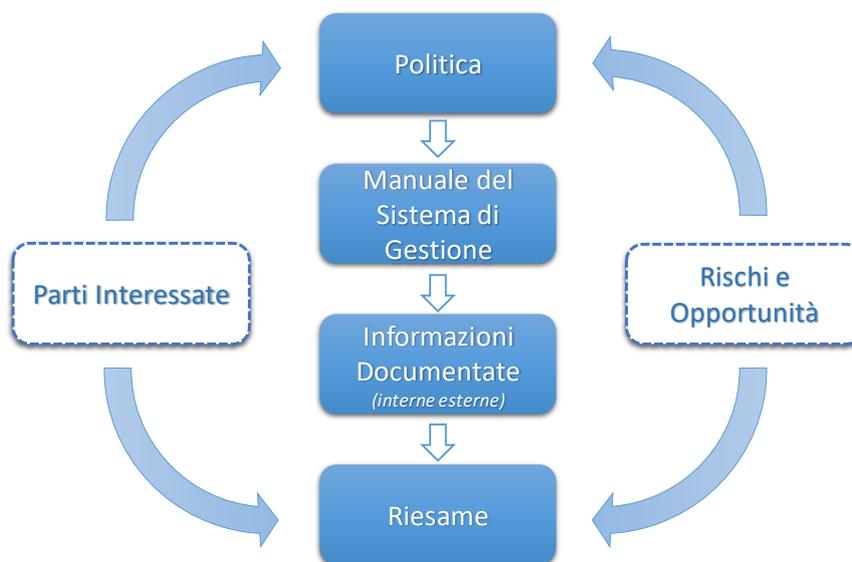


Figura 4 – Architettura generale del Sistema di Gestione Integrato

Nel Sistema di Gestione Integrato implementato dal Gruppo CAP, le parti interessate giocano un ruolo significativo in fase di definizione degli elementi in entrata ai processi stessi.

Tutto questo permette di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di gestione complessivo rispetto alle politiche e agli obiettivi, ed il riesame che ne consegue comprende la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate.

APPROCCIO PER PROCESSI

L'“Approccio per Processi” si concretizza nell'individuazione, comprensione e controllo di un insieme di processi fra loro correlati, realizzati per il conseguimento di determinati obiettivi, in modo sistematico ed organico.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Nella strutturazione del Sistema di Gestione Integrato, l'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia Plan-Do-Check-Act (PDCA), meglio illustrata nell'immagine in Figura 6, con particolare attenzione al pensiero basato sul rischio quale mezzo di prevenzione.

Si è provveduto in particolare a:

1. identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione Integrato;
2. stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
4. garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
5. definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione Integrato.

Le modalità di pianificazione e di gestione per processi, e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle singole procedure gestionali.

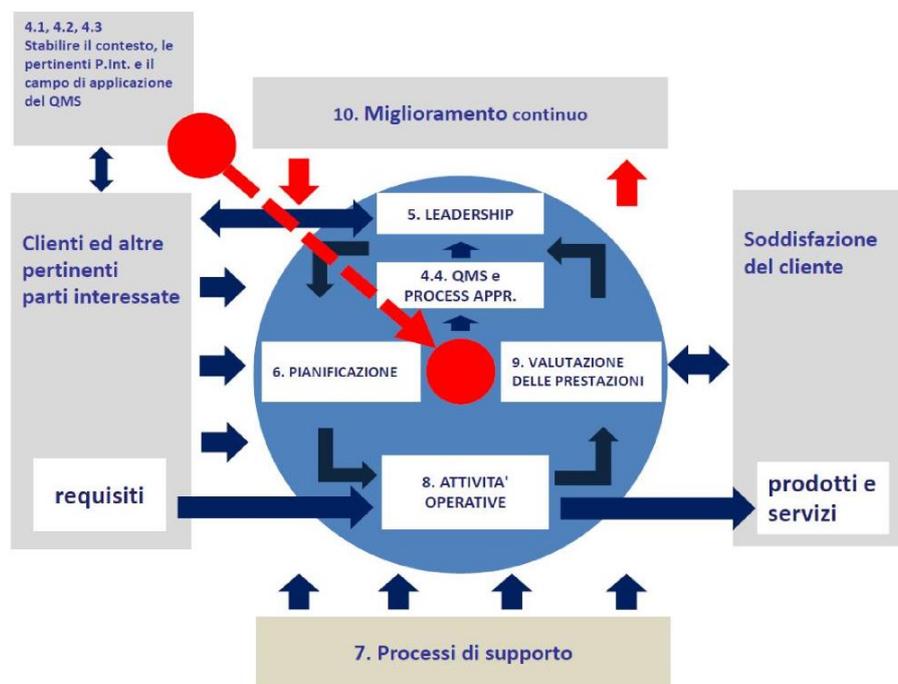


Figura 5 – Approccio per processi nella strutturazione del Sistema di Gestione Integrato

4.4.2 Processi del Gruppo CAP

La relazione Azienda/Mondo esterno è regolata da vincoli regolamentari specifici per il settore (Carta del Servizio Idrico Integrato, Contratto di Servizio, Normativa di settore applicabile, Direttive ARERA).

A livello di organizzazione sono poi individuati processi e sotto-processi (aventi la funzione di creare le giuste sinergie tra i processi), gestiti in conformità alle disposizioni legislative e regolamentari di riferimento nonché in conformità alle norme tecniche di settore.

I **processi cardine** riferiti alle aziende costituenti il Gruppo CAP sono derivabili dalla definizione del Campo di Applicazione del Sistema di Gestione Integrato di cui al Paragrafo 4.3 del presente Manuale, e sono sintetizzabili come da elenco seguente:

	<h1>MANUALE</h1>	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- ✓ Progettazione, Coordinamento e Direzione Lavori riferite alla Realizzazione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato (acquedotti, fognature, impianti di potabilizzazione e impianti di depurazione acque reflue);
- ✓ Gestione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato per la captazione, potabilizzazione, distribuzione di acqua potabile tramite attività di Conduzione e Manutenzione di reti ed impianti costituenti il patrimonio idrico;
- ✓ Gestione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato per il collettamento e la depurazione delle acque reflue tramite attività di Conduzione e Manutenzione di reti ed impianti costituenti il patrimonio idrico; attività di intermediazione dei rifiuti senza detenzione degli stessi;
- ✓ Gestione dei rapporti commerciali con l'utenza (comprendenti, tra le altre, l'assistenza e il servizio clienti, la gestione reclami, la fatturazione e il recupero crediti) e gestione delle attività tecniche richieste dall'utenza (comprendenti, tra le altre, servizi di allacciamento idrico e fognario d'utenza, estensione reti idriche e fognarie, gestione dei punti di fornitura);
- ✓ Valorizzazione dei residui di processo e produzione di energia da fonti rinnovabili attraverso l'implementazione e sviluppo di progetti di Economia Circolare.

I processi e le attività gestiti da Gruppo CAP sono illustrati schematicamente nell'immagine in Figura 7 seguente con riferimento al "ciclo dell'acqua gestita dal Gruppo", dalla captazione alla depurazione e ri-immissione nell'ambiente, attraverso la valorizzazione delle risorse in ottica di "Economia Circolare".

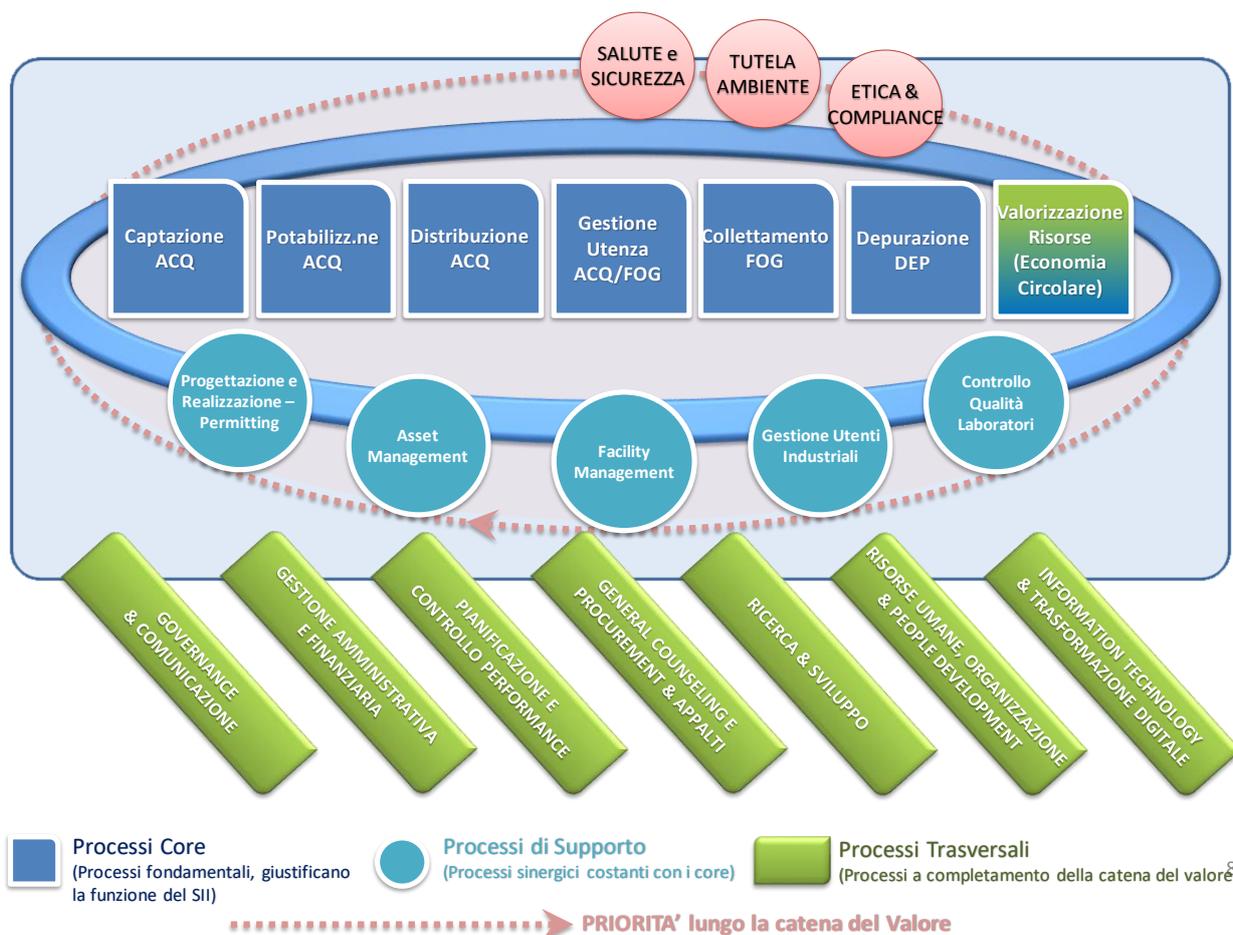


Figura 6 – Individuazione dei processi

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

✓ PROCESSI CORE

○ L'acqua potabile: ACQUEDOTTO (Captazione, Potabilizzazione, Distribuzione)

Il Settore Acquedotto si occupa della gestione del ciclo idrico dalla captazione alla distribuzione dell'acqua all'utenza mediante reti acquedottistiche. L'acqua viene captata dalle falde acquifere sotterranee, se necessario viene trattata mediante processi di potabilizzazione *ad hoc* e, attraverso la rete dell'acquedotto, viene distribuita e consegnata all'utenza appartenente al territorio servito.

In funzione delle caratteristiche degli inquinanti presenti nelle acque prelevate dai pozzi possono essere adottate diverse tipologie di trattamento di potabilizzazione, in particolare: impianti a carbone attivo; impianti a osmosi inversa; impianti di ossidazione e filtrazione; impianti di flocculazione e filtrazione.

Successivamente al prelievo dal sottosuolo ed agli eventuali trattamenti di potabilizzazione, l'acqua può essere rilanciata in serbatoi per compensare le variazioni di consumo tra le diverse ore del giorno e garantire la corretta pressione per l'erogazione.

Il processo di gestione e manutenzione degli impianti di acquedotto è meglio illustrato nel manuale di riferimento in uso presso il Settore Acquedotto denominato **P ACQ 01 "Gestione Impianti di Acquedotto – Manuale di Manutenzione delle Opere"**.

Perdite Idriche

Una tra le principali criticità legate alla gestione dell'acquedotto riguarda le perdite idriche. Gruppo CAP affronta il tema delle perdite attraverso due diverse attività:

- Ricerca delle perdite reali della rete di acquedotto, mediante un piano di controllo sistematico della rete gestita;
- Sostituzione e ammodernamento dei contatori installati, volto a risolvere i problemi relativi alle perdite apparenti, ossia le perdite che non si configurano come vere e proprie dispersioni di acqua, ma come errori di misura in difetto dei volumi di acqua effettivamente prelevati dai clienti rispetto ai volumi misurati dai contatori.

Water Safety Plan

Nell'ambito della gestione dei processi sopra descritti, e con l'obiettivo di prevenire i rischi legati all'approvvigionamento idrico acquedottistico, Gruppo CAP ha sviluppato, già a partire dall'anno 2016, un proprio piano di sicurezza delle acque denominato Water Safety Plan (WSP), introdotto come obbligatorio dalla Direttiva Europea 2015/1787 solo a partire dal 2018.

L'obiettivo del Water Safety Plan (WSP) è rendere ancora più sicura l'acqua del rubinetto, rivoluzionando il sistema dei controlli sull'acqua potabile, con un modello che prevede un sistema globale di gestione del rischio esteso all'intera filiera idrica, dalla captazione all'utenza finale. Il nuovo approccio consente di decidere insieme alle autorità sanitarie e alle altre autorità competenti, sulla base di una concreta e puntuale valutazione dei rischi, quali parametri monitorare con più frequenza, o come estendere la lista di sostanze da tenere sotto controllo in caso di preoccupazioni per la salute pubblica.

Case dell'Acqua e Water Truck

Nell'ambito delle attività di distribuzione dell'acqua potabile, Gruppo CAP gestisce le "Case dell'Acqua" dislocate sul territorio di propria competenza.

Tali strutture erogano acqua potabile, approvvigionata dalla dorsale idrica che serve i Comuni nei quali sono ubicate le Case dell'Acqua. L'acqua distribuita dalle "Case dell'Acqua" è di tipo naturale e gassata refrigerata e rispetta i parametri indicatori definiti dalla normativa vigente. L'acqua è erogata sfusa; gli utilizzatori per il prelievo dell'acqua si avvalgono di contenitori propri.

L'erogazione di acqua potabile tramite le "Case dell'Acqua" è una attività certificata secondo lo standard ISO 22000, per la quale Gruppo CAP ha elaborato uno specifico **Piano di Autocontrollo HACCP per le Case dell'Acqua**, cui si rimanda per approfondimenti (Regolamento **R GSA 01 "Piano di autocontrollo aziendale HACCP per le case dell'acqua di CAP HOLDING S.p.a."**)

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

o **Le acque reflue: FOGNATURA (Collettamento)**

Il Settore Fognatura si occupa della gestione e della manutenzione delle reti fognarie.

La rete fognaria è il complesso di canalizzazioni, generalmente sotterranee, dedicate al servizio di raccolta e collettamento delle acque reflue domestiche, delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche, che vengono poi destinate a depurazione e scarico.

Le reti fognarie sono state realizzate in passato con materiali diversi, in funzione della destinazione d'uso delle stesse (nera, bianca o mista) e/o in base al periodo di costruzione, spesso senza alcuna continuità. Nei sistemi ricadenti nel perimetro gestionale sono state, in generale, individuate le tre seguenti macrocategorie: Materiali ceramici e cementizi; Materiali metallici; Materiali plastici.

Il processo di gestione delle reti fognarie è meglio illustrato nella procedura di riferimento denominata **P FOG 01 "Gestione reti di collettamento reflui fognari e manufatti accessori"** e nelle relative istruzioni operative.

o **Le acque reflue: DEPURAZIONE**

Il Settore Depurazione si occupa della gestione e della manutenzione degli impianti di depurazione.

Le acque reflue coltate dai sistemi di fognatura vengono recapitate presso gli impianti di depurazione che attraverso trattamenti specifici consentono l'abbattimento degli inquinanti e la restituzione all'ambiente di acque conformi agli standard normativi.

Gli impianti di depurazione di Gruppo CAP sono prevalentemente di tipo classico a fanghi attivi. Non mancano tuttavia peculiarità specifiche tra i differenti impianti, con sperimentazione e applicazione di trattamenti innovativi e migliorativi differenziati come ad esempio: trattamenti biologici avanzati (MBR, biofiltrazione), trattamenti terziari (UV, ozonizzazione, microfiltrazione), trattamenti fanghi (disidratazione a basso consumo energetico), trattamenti di valorizzazione biogas (microturbine, cogenerazione, upgrade a biometano).

Il processo di gestione degli impianti di depurazione è meglio illustrato nella procedura di riferimento denominata **P DEP 01 "Gestione impianti di depurazione"** e nelle relative istruzioni operative.

L'Ufficio Waste Management si occupa inoltre di coordinare le attività legate alla gestione dei rifiuti presso gli impianti autorizzati di Gruppo CAP e l'attività di intermediazione dei rifiuti senza detenzione degli stessi, avviata a partire dal dicembre 2021, con l'acquisizione dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

o **I Clienti: GESTIONE CLIENTI**

La gestione dei rapporti commerciali con i clienti è affidata alla Direzione Gestione Clienti che cura, tra le altre, le seguenti attività: Customer Care e Servizi di Sportello Utenti, la gestione reclami, la fatturazione e il recupero crediti.

La gestione delle attività tecniche richieste dai clienti è invece affidata al settore Servizi Tecnico Commerciali che cura in particolare le seguenti attività: gestione delle richieste di Allacciamenti ed Estensioni Rete, Gestione Punti Fornitura, rilascio Pareri su piani urbanistici e Collaudi di opere realizzate da terzi.

I documenti del Sistema di Gestione che disciplinano i processi riferiti ai clienti (utenti del Servizio Idrico Integrato) sono contraddistinti dal prefisso **"CLI"**.

o **Valorizzazione delle risorse: ECONOMIA CIRCOLARE**

Gruppo CAP, sostenendo la transizione ecologica del territorio servito, fa riferimento al modello dell'economia circolare considerato come fondante per uno sviluppo sostenibile pieno e concreto, nonché elemento indispensabile per garantire la resilienza e la competitività del Gruppo in una prospettiva di medio - lungo termine.

I progetti di Economia Circolare riguardano:

- Riutilizzo a scopo irriguo delle acque depurate;
- Recupero delle sabbie tramite End of Waste per la produzione di materiale riutilizzabile in cantieri;

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- Produzione di fertilizzanti a partire da fanghi di depurazione;
- Produzione di energia tramite cogenerazione da biogas o attraverso impianti fotovoltaici;
- Produzione di biometano da fanghi di depurazione e da FORSU (biopiattaforma) in conformità al DM 14/11/2019;
- Valorizzazione energetica di rifiuti da industria agroalimentare;
- Progetti di ricerca e sviluppo legati al servizio idrico o al recupero di materia e di energia dai rifiuti.

✓ PROCESSI DI SUPPORTO

○ Progettazione e Direzione Lavori

La gestione dei processi di progettazione (compresa la metodologia BIM adottata per progettazione ed esecuzione) e coordinamento della realizzazione di acquedotti, fognature (comprese opere di invarianza idraulica), impianti di potabilizzazione, impianti di depurazione è affidato alla Direzione Engineering.

Il processo di progettazione e realizzazione delle infrastrutture del SII è disciplinato dalla procedura di riferimento denominata **P TEC 04 "Progettazione e Realizzazione"**.

○ Asset Management

In Asset Management sono ricompresi i processi a supporto delle attività operative di conduzione e manutenzione delle reti e degli impianti del Servizio Idrico Integrato, in particolare:

- Processo di ingegnerizzazione della manutenzione, il cui sviluppo è basato sulla procedura **P QUA 04 "Gestione della Manutenzione"**;
- Processi di supply chain ed approvvigionamento materiali, definiti nella procedura **P AM 01 "Gestione Supply Chain del Gruppo CAP"**.

○ Facility Management

Facility Management riunisce le attività legate alla tutela del patrimonio aziendale (con particolare riferimento agli aspetti di security e programmazione e supervisione delle manutenzioni straordinarie e implementative delle sedi aziendali) ed alla gestione della logistica e del parco auto aziendale.

La gestione delle attività legate alla tutela del patrimonio aziendale è disciplinata dall'Istruzione Operativa **I AM 01 "Gestione della manutenzione degli immobili del Gruppo CAP"**.

La gestione degli adempimenti legati alla tutela del parco auto aziendale in disponibilità al Gruppo CAP è invece contenuta nel Regolamento **R QUA 01 "Gestione e utilizzo degli automezzi di Gruppo CAP"**.

○ Gestione Utenti Industriali

La Gestione degli Utenti Industriali si configura come processo di supporto alle attività di conduzione degli impianti di depurazione, in particolare per quel che concerne le attività di prevenzione e tutela degli stessi impianti da fenomeni di inquinamento delle acque per effetto di scarichi anomali.

La Gestione degli Utenti Industriali comprende infatti, tra gli altri, processi di pianificazione ed esecuzione dei controlli tecnici ed amministrativi sugli scarichi derivanti dagli insediamenti produttivi e processi di monitoraggio attivo e passivo delle acque reflue in reti fognarie per la verifica dello stato di qualità dei reflui e per la ricerca di eventuali fenomeni di inquinamento.

Il processo di gestione degli Utenti Industriali è disciplinato dalla procedura di riferimento denominata **P DEP 02 "UGUI – Gestione Utenti Industriali"**

○ Controllo Qualità – Attività di Laboratorio

Per gestire le attività/processi di analisi delle acque destinate al consumo umano e delle acque reflue, garantendo l'affidabilità dei risultati, Gruppo CAP ha adottato e implementato un Sistema di Gestione per la

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Qualità dei Laboratori conforme ai requisiti dello Standard UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 ed alle specifiche dell'organismo di accreditamento ACCREDIA.

I processi del Sistema di Gestione per la Qualità dei Laboratori sono illustrati nel Documento **D01 "Manuale di Laboratorio Gruppo CAP"**, a cui si rimanda per gli opportuni approfondimenti.

✓ PROCESSI TRASVERSALI

- Governance e Comunicazione
- Gestione Amministrativa e Finanziaria
- Pianificazione e Controllo Performance
- Market Procurement
- Ricerca e Sviluppo
- Risorse Umane, Organizzazione e People Development
- Digital HUB (Information Technology)

I processi descritti interagiscono tra loro e sono il cuore del Sistema di Gestione Integrato.

Nella gestione dei processi individuati, assumono importanza prioritaria la tutela della **Salute e Sicurezza** dei Lavoratori sul luogo di lavoro, la tutela dell'**Ambiente** compresa la riduzione dei consumi energetici e il **rispetto dei principi Etici e di Compliance**, nonché lo sviluppo dei progetti secondo i principi dell'**economia circolare**.

Gruppo CAP, al fine di raggiungere i propri obiettivi, si impegna a migliorare i propri processi e le loro continue interazioni.

I processi sono in particolare monitorati, per quanto concerne le prestazioni in ambito Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, attraverso la misura periodica degli indicatori di performances individuati nella "Carta dei Servizi" e tradotti nel "Piano Obiettivi di Gruppo" che fissano, per ciascun processo monitorato, gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza, espressi in termini di target da raggiungere per ogni singolo indicatore.

Le prestazioni in termini di economia circolare vengono monitorate in base ad una selezione degli indicatori già adottati per gli altri ambiti, in attesa che vengano definiti indicatori specifici a livello internazionale: fin da ora Gruppo CAP si impegna ad adottare tali indicatori una volta che saranno stati definiti.

PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO

L'organizzazione riconosce come propria la responsabilità dei processi affidati all'esterno (come capacità di soddisfacimento di requisiti) e pertanto adotta sistemi di controllo atti ad assicurare che i processi affidati in outsourcing siano soggetti allo stesso grado di controllo applicabile ai propri processi interni. A tal fine provvede a:

- un'adeguata valutazione dell'affidatario, con particolare riferimento alle referenze circa abilitazioni / certificazioni, attività simili già svolte in passato con successo;
- una definizione precisa degli aspetti contrattuali, considerando gli aspetti tecnici, sia volontari che cogenti e le responsabilità delle parti;
- definire le modalità di controllo dei processi affidati all'esterno ed effettuare le relative verifiche, al fine di ottimizzare tutte le interfacce;
- la definizione (quando possibile) di istruzioni e procedure che descrivano e gestiscano i processi affidati, i monitoraggi.

I processi affidati all'esterno sono di seguito individuati:

- Esecuzione degli interventi e delle opere previste dal Piano Investimenti;

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- Esecuzione lavori di allacciamento idrico e fognario d'utenza, estensione reti idriche e fognarie e lavori su punti di fornitura;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio di reti e impianti costituenti gli asset del Servizio Idrico Integrato, anche in regime di Pronto Intervento;
- Servizio di Customer Care al di fuori dell'orario ordinario esclusivamente per attività di Pronto Intervento;
- Produzione di biometano mediante processo di upgrading di biogas da digestione anaerobica di fanghi di depurazione ed immissione in rete di trasporto nazionale.

Possano inoltre essere affidati all'esterno, secondo necessità, i processi di seguito indicati:

- Progettazione e realizzazione di acquedotti, fognature, impianti di potabilizzazione, impianti di depurazione e impianti per la valorizzazione dei residui in ottica di Economia Circolare comprese attività di direzione lavori e coordinamento della sicurezza nonché attività di consulenza ed analisi finalizzate a supportare specifici iter autorizzativi;
- La conduzione e manutenzione di specifiche sezioni tecnologiche presso gli impianti di depurazione in virtù dell'installazione di particolari tecnologie/apparecchiature (anche brevettate) che necessitano di risorse dedicate per la conduzione.

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership e Impegno

L'impegno di migliorare nel tempo le prestazioni qualitative, è fatto proprio dalla Direzione che esercita una funzione di indirizzo e controllo sul Sistema di Gestione Integrato assicurandone l'efficacia (il raggiungimento degli obiettivi) e l'efficienza (l'ottimale impiego delle risorse).

La funzione di indirizzo del Sistema di Gestione Integrato è svolta tramite la definizione della strategia operativa che soddisfa le aspettative dei portatori di interesse. L'identificazione dei requisiti/esigenze delle parti interessate si concretizza nella formulazione della Politica Integrata e nella definizione dei conseguenti obiettivi di miglioramento delle prestazioni. Al fine di rendere evidente e concreto tale impegno all'interno e all'esterno del Gruppo, la Direzione comunica in modo trasparente gli impegni presi, motivando il personale a partecipare al miglioramento continuo.

La Direzione riconosce nel Sistema di Gestione Integrato lo strumento per l'identificazione e la soddisfazione degli interessi delle parti terze, attraverso la loro conversione in requisiti del sistema stesso per mezzo di procedure operative e/o interventi e/o azioni che perseguono obiettivi di miglioramento.

Tale risultato viene raggiunto attraverso:

- la valutazione diretta dell'evoluzione nel tempo delle aspettative e della soddisfazione delle parti interessate, per mezzo di apposite indagini;
- l'analisi delle performance energetiche nei piani di lungo periodo;
- l'approccio per processi e la valutazione dei rischi di sistema;
- l'identificazione e applicazione di tutte le prescrizioni legali relative alle attività aziendali in materia di:
 - conformità legislativa e contrattuale dei prodotti/servizi forniti;
 - ambiente naturale;
 - salute e sicurezza sul lavoro;
- la valutazione indiretta relativamente al livello di qualità delle prestazioni erogate.
- efficienza delle risorse dell'infrastruttura dei dati e sicurezza dei dati.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

5.1.2 *Attenzione focalizzata al cliente*

Il Gruppo CAP assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed alla sua soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi del Gruppo CAP e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione Integrato nonché, gran parte dell'impegno della Direzione per la definizione della Politica e degli Obiettivi.

5.2 **Politica Integrata**

La Politica di Gruppo CAP è definita nel documento denominato "*Politica Integrata – Sistema di Gestione Integrato*"; tale documento disegna le strategie di intervento di Gruppo CAP nel medio – lungo periodo.

La Politica Integrata, oltre ad includere l'impegno dell'organizzazione nel soddisfare le esigenze ed aspettative delle parti interessate, accentua l'impegno della Direzione nel promuovere, incentivare e diffondere una cultura condivisa dell'etica, della sostenibilità - anche finanziaria - e della responsabilità sociale che trova concreta espressione nell'uso sostenibile delle risorse e nella valorizzazione dei rifiuti, nella promozione di politiche intersettoriali, nella prevenzione dell'inquinamento e nel monitoraggio degli impatti ambientali, nella promozione e valorizzazione dei progetti di economia circolare, nel rispetto della massima salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro e nella prevenzione della corruzione in coerenza con i principi etici e morali.

La cultura della sostenibilità, motore di innovazione e leva per la creazione di valore, è sostenuta in Gruppo CAP da tre pilastri fondamentali, che ben riflettono l'azione della Società nel contesto in cui opera e la propria visione strategica: l'essere **Sensibili, Resilienti e Innovatori**.

Oltre a consolidare il ruolo centrale della sostenibilità nella propria azione strategica, la Politica Integrata enfatizza inoltre l'impegno di Gruppo CAP:

- nella ricerca, sviluppo ed implementazione di modelli virtuosi di economia circolare e di valorizzazione delle risorse, promuovendo progetti di simbiosi industriale al fine di massimizzarne il vantaggio nei propri processi di produzione;
- nel garantire che l'azione della società sia sempre improntata al mantenimento dell'equilibrio economico e finanziario, da ricercarsi attraverso un'equilibrata relazione tra ritorno sugli investimenti a lungo termine ed esposizione al rischio, privilegiando una più stabile e duratura performance di lungo periodo piuttosto che la ricerca di risultati nel breve termine;
- nel ricercare la crescita competitiva e dimensionale della società oltre i confini del territorio servito, attraverso lo sviluppo di una cultura di rete nei servizi pubblici locali, l'incentivazione di strumenti di codatorialità, ed il ricorso a strumenti ed operazioni societarie;
- nella promozione di una cultura unica di attenzione, rispetto e valorizzazione della *Diversity e Inclusion*.

La Politica Integrata è riesaminata periodicamente per assicurare l'adeguatezza al contesto in cui opera l'organizzazione.

La Direzione e le Persone di Gruppo CAP si impegnano nel perseguire gli obiettivi della Politica, favorendo lo sviluppo sostenibile dell'azienda in coerenza con la propria visione strategica.

Gruppo CAP assicura la diffusione sia interna che esterna della Politica Integrata attraverso la pubblicazione sul sito intranet aziendale e sul sito internet istituzionale raggiungibile all'indirizzo www.gruppocap.it.

5.3 **Ruoli, responsabilità e autorità**

Nell'ambito delle procedure del Sistema di Gestione sono stabiliti ruoli, responsabilità e autorità per l'attuazione del sistema e la conformità ai requisiti delle norme.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

L'Alta Direzione assicura che il Sistema di Gestione sia stabilito, attuato e mantenuto attivo in conformità alla normativa applicabile fornendo alle risorse umane le competenze specialistiche, le tecnologie e le risorse finanziarie necessarie.

L'Alta Direzione ha nominato il Responsabile del SGI, l'Energy Manager ed il team di supporto per l'implementazione ed attuazione dei requisiti del Sistema di Gestione dell'Energia (Energy Team), il Rappresentante della Responsabilità Sociale d'Impresa, il Social Performance Team in ambito SA 8000, il Comitato Guida per la PdR 125, il Gruppo di lavoro per la Sicurezza Alimentare per le case dell'acqua in ambito ISO 22000 e i ruoli BIM secondo UNI 11337-7.

Il RSGI in particolare riferisce sulle prestazioni del Sistema di Gestione e sul raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi e svolge il ruolo di coordinamento tra l'Alta Direzione e la struttura organizzativa che opera nell'ambito del SGI:

- verificando la corretta gestione e conservazione delle registrazioni della qualità, dell'ambiente, della sicurezza per il complesso dei processi svolti dall'azienda;
- supportando i Responsabili di processo nella predisposizione, attuazione e aggiornamento dei processi (secondo le specifiche di qualità, e tutela ambientale, salute e sicurezza dei lavoratori e responsabilità sociale ed economia circolare definite dall'azienda) e aiutando i Servizi competenti al fine di agevolare l'approccio per processi;
- supportando i Responsabili di Processo nella predisposizione e nell'aggiornamento della documentazione del SGI;
- garantendo che le procedure sviluppate e approvate siano accessibili al personale interessato;
- provvedendo al monitoraggio e all'analisi delle prestazioni del SGI;
- proponendo programmi di formazione mirati alla sensibilizzazione della struttura organizzativa in materia di qualità, ambiente e sicurezza, responsabilità sociale ed economia circolare;
- gestendo gli audit del SGI e riferendo alla Direzione sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurando il follow-up degli audit (verificando che siano state risolte tutte le non conformità).

Definizione e comunicazione di ruoli e responsabilità

L'azienda identifica le funzioni aziendali, i rispettivi ruoli, le responsabilità e le relazioni gerarchiche e funzionali. Questi fattori sono definiti all'interno dell'organigramma aziendale. Le modifiche di quanto previsto dall'organigramma sono comunicate dalla Direzione HR mediante comunicazione interna a tutte le risorse del Gruppo. Consapevole dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative del Gruppo, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, la Direzione si interfaccia costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con i Clienti e con i collaboratori e fornitori esterni. In collaborazione con la Direzione R&D e il RSGI, attraverso il processo di gestione e controllo dei documenti e dei dati, mantiene inoltre informate tutte le risorse del Gruppo sulla Politica e gli Obiettivi per la Qualità stabiliti e sulle risultanze delle attività di verifica, analisi, valutazione e riesame dei diversi elementi del Sistema di Gestione Integrato al fine di determinarne la consapevolezza e motivarne la partecipazione al miglioramento.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

6 PIANIFICAZIONE DEL SGI

6.1 Azioni per affrontare Rischi e Opportunità

Il rischio è l'effetto dell'incertezza, e tale incertezza può avere degli effetti positivi o negativi. Una deviazione positiva derivante da un rischio può rappresentare un'opportunità, ma non tutti gli effetti positivi del rischio sono realmente opportunità.

Nella pianificazione, attuazione, monitoraggio e miglioramento dei propri processi, Gruppo CAP incorpora il pensiero basato sul rischio (meglio noto come "*Risk Based Thinking*") essenziale per il conseguimento di un efficace sistema di gestione.

Il pensiero basato sul rischio è utilizzato nell'approccio per processi per:

- decidere come affrontare il rischio (positivo o negativo) nello stabilire i processi, per migliorare i loro output e per prevenire i risultati indesiderati;
- definire l'estensione del processo di pianificazione e i controlli necessari (basati sul rischio);
- migliorare l'efficacia del sistema di gestione;
- mantenere e gestire un sistema che intrinsecamente affronta il rischio e soddisfa gli obiettivi.

L'approccio generale all'analisi, valutazione e gestione dei rischi e delle opportunità per il Sistema di Gestione Integrato viene derivato dalla norma UNI ISO 31000 "*Risk management -- Principles and guidelines*", come illustrato nell'immagine in Figura 8 seguente.



Figura 7 – Fasi del processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità per il Sistema di Gestione Integrato in uniformità alle linee guida della Norma UNI ISO 31000.

6.1.1 Il Modello di Enterprise Risk Management (ERM)

La necessità di dotarsi di un sistema integrato e strutturato di analisi, gestione e monitoraggio dei rischi, ha portato Gruppo CAP all'adozione di un Modello di Enterprise Risk Management, allineato alle migliori prassi di analisi di rischio riconosciute a livello nazionale e internazionale con la finalità di supportare i processi decisionali, creare consapevolezza nell'organizzazione e migliorare la capacità di creare valore per gli stakeholder.

Lo scopo del modello ERM è di predisporre un sistema organizzato e sinergico finalizzato a identificare, valutare, gestire e monitorare i principali rischi che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi di business e di sviluppo sostenibile del Gruppo in conseguenza all'evoluzione del contesto di riferimento.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

A consolidamento del modello in argomento è stata codificata una Policy che delinea il modello di Governance, definendo finalità, principi, ruoli, responsabilità ed attività su cui il modello operativo ERM è articolato.

La Metodologia ERM trova applicazione nel documento **D QUA 01 “Analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità per il Sistema di Gestione Integrato”** a cui si rimanda per le valutazioni dei rischi del Sistema di Gestione Integrato.

6.1.2 Aspetti ambientali

Gruppo CAP individua gli aspetti ambientali diretti ed indiretti collegati alle proprie attività allo scopo di identificare i potenziali impatti significativi sull’ambiente, i rischi/opportunità ad essi associati e le possibili attività di mitigazione.

Le modalità e i criteri per l’individuazione degli aspetti ambientali significativi sono riportati nella procedura **P AMB 02 “Valutazione degli aspetti ambientali”**.

La valutazione della significatività, come disciplinato dalla procedura P AMB 02, si sviluppa attraverso i seguenti criteri generali: gravità del potenziale impatto sull’ambiente, vulnerabilità ambientale in riferimento al sito oggetto di valutazione, legislazione di riferimento dell’aspetto ambientale, frequenza con la quale si potrebbe verificare l’impatto, sensibilità delle parti interessate rispetto all’aspetto considerato.

Gruppo CAP conserva informazioni documentate in merito alla valutazione degli aspetti ambientali all’interno dei documenti di analisi ambientale sviluppati per ogni sito e/o macro-attività.

Particolare rilevanza assume la valutazione degli aspetti ambientali connessi alla realizzazione dei progetti delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato (progetti di nuova realizzazione e manutenzione, comportanti allestimento ed avvio di cantieri), rientranti nelle attività che Gruppo CAP analizza al fine di valutare la significatività degli aspetti ambientali e individuare le adeguate misure di mitigazione.

6.1.3 Obblighi di conformità

L’impegno alla conformità legislativa è uno dei capisaldi della Politica del Gruppo CAP, ma è anche espressione dell’attenzione che l’azienda ha verso i requisiti espressi dalle Istituzioni a tutela della società. Infatti, le procedure e le istruzioni del SGI definiscono, innanzitutto, le responsabilità e le modalità di soddisfacimento delle prescrizioni tecnico-normative in materia di qualità dei prodotti/servizi, impatto ambientale, usi energetici, salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza alimentare e prevenzione della corruzione, relativamente alle attività svolte dal Gruppo CAP. L’aggiornamento normativo è svolto, attraverso fonti tradizionali (newsletters); l’ufficio QAS individua, per ogni adempimento normativo applicabile, la struttura operativa e il responsabile della gestione e del monitoraggio, la relativa periodicità o scadenza, gli strumenti di gestione (software aziendali) utilizzati per il monitoraggio, secondo modalità riportate nella procedura **P QUA 05 “Gestione delle prescrizioni legali”**.

6.2 Obiettivi e pianificazione del loro raggiungimento

In accordo con la politica aziendale, la valutazione dei rischi e delle opportunità, il Piano di Sostenibilità al 2033 e gli obiettivi di miglioramento e/o mantenimento dettati dalle Autorità (ATO CMM e ARERA), le Direzioni definiscono annualmente specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni mirati a:

- accrescere il grado di soddisfazione del cliente;
- migliorare l’efficienza dei processi.

Ciascun obiettivo è rappresentato da un indicatore di prestazione che ne permette il monitoraggio nel corso dell’anno. Per ciascun obiettivo viene definito annualmente un Valore Target da raggiungere.

Gli indicatori per ciascun obiettivo sono definiti sulla base dell’integrazione dei principi e delle linee guida sopra indicati. In particolare, la definizione degli obiettivi, e relativi indicatori, si sviluppa attraverso l’attinenza alle seguenti 5 macro-categorie:

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- **Performance di settore:** l'obiettivo è definito per concorrere agli obiettivi di Gruppo;
- **Performance intersettoriali:** l'obiettivo è definito per concorrere agli obiettivi di Gruppo in coordinamento con gli altri settori/uffici;
- **Performance di Settore legate al Piano di Sostenibilità:** l'obiettivo concorre al raggiungimento degli obiettivi definiti nel Piano di Sostenibilità;
- **Efficienza economica / riduzione dei consumi:** l'obiettivo è definito in un'ottica di riduzione dei consumi e miglioramento dell'efficienza economica aziendale;
- **Creazione di Valore / Sviluppo:** l'obiettivo mira alla crescita della società.

Gli obiettivi vengono approvati dal CdA e condivisi e sottoscritti con le rappresentanze sindacali. Una volta approvati, gli Obiettivi vengono resi disponibili a tutti i dipendenti attraverso la sezione specifica sulla Intranet aziendale.

6.2.1 Obiettivi del Piano di Sostenibilità al 2033

Il Piano di Sostenibilità al 2033, approvato nell'Assemblea dei soci del 16 maggio 2019, è strutturato su tre pilastri fondamentali (Sensibili, Resilienti e Innovatori).

All'interno del Piano di Sostenibilità al 2033 vengono presentati 109 KPI utili per raggiungere i macro-obiettivi di sostenibilità associati ai pilastri sensibili, resilienti e innovatori descritti nel piano stesso.

Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità e gli obiettivi di Gruppo/Settore e Direttivi sono intimamente connessi: circa la metà degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2033 coincidono infatti con gli obiettivi di Gruppo Settore (rinnovati anno dopo anno) e condividono con quest'ultimi metodologie di calcolo e modalità di rendicontazione. Si precisa in particolare che:

- gli obiettivi del Piano di Sostenibilità riguardano l'azione strategica del Gruppo nel lungo termine (al 2033);
- gli obiettivi di Gruppo/Settore e Direttivi, comunque orientati al raggiungimento delle performance individuate nel Piano di Sostenibilità, prevedono traguardi di breve termine (annuali) che si concretizzano nella formulazione del Piano Obiettivi;
- numerosi obiettivi del PDS sono stati recepiti anche negli Obiettivi Individuali delle figure apicali di Gruppo CAP in una logica di componente variabile di medio-lungo periodo o LTI (liquidabile solo alla conclusione di un periodo pluriennale di riferimento e a fronte del raggiungimento di obiettivi di medio e lungo termine).

Le modalità di rendicontazione degli obiettivi del Piano di Sostenibilità e degli obiettivi di Gruppo/Settore e Direttivi sono al momento separate:

- Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità vengono rendicontati con finestra semestrale;
- Gli obiettivi gruppo/settore/direttivi sono rendicontati con finestra trimestrale.

6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi

L'attività di pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi segue il percorso di seguito indicato.

Vengono definiti annualmente diverse tipologie di Obiettivi:

- **Obiettivi di Gruppo-Settore:** coinvolgono tutto il personale e sono costituiti da Obiettivi Generali di Gruppo (comuni a tutte le direzioni aziendali, relativi a investimenti, qualità e sicurezza); Obiettivi Specifici di Settore-Ufficio (obiettivi delle singole articolazioni organizzative aziendali del Gruppo, individuati per Settore o Ufficio);
- **Obiettivi Individuali per il personale Direttivo:** assegnati a tutto il personale con livello Quadro;
- **Obiettivi Dirigenti:** assegnati ai Dirigenti del Gruppo, sono obiettivi ad alto livello strategici.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Lo stato di avanzamento degli Obiettivi aziendali viene tenuto sotto controllo attraverso una rendicontazione trimestrale da parte dell'Ufficio CSR, che analizza l'andamento degli indicatori ed evidenzia i punti di attenzione e le eventuali criticità in modo da intervenire tempestivamente nel corso dell'anno e pianificare le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati. Per il monitoraggio degli obiettivi si utilizza un software dedicato denominato R. (Rendicontazione).

6.3 Pianificazione delle modifiche

È cura delle Direzioni e del RSGI assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi, nonché il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, attraverso la predisposizione ed aggiornamento delle opportune informazioni documentate. Nella pianificazione delle modifiche del Sistema di Gestione l'organizzazione considera:

- a) le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- b) l'integrità del sistema;
- c) la disponibilità di risorse;
- d) l'allocazione e la riallocazione delle responsabilità ed autorità.

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

Persone

Il processo di selezione e assunzione di nuove risorse è disciplinato dalla Procedura **P RUO 01 "Gestione Assunzioni"**, nella quale viene assicurato il rispetto della legislazione vigente in materia, nonché dei principi di responsabilità sociale, imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità delle attività stessa.

Al fine di garantire la formazione e l'addestramento necessari allo sviluppo delle competenze richieste alle risorse per il corretto svolgimento della mansione assegnata, in coerenza agli obiettivi e agli indirizzi strategici definiti nella politica aziendale, e in osservanza a quanto previsto dalla normativa cogente e dalle norme volontarie, viene mantenuto attivo un processo di valutazione dei fabbisogni formativi.

La valutazione dei fabbisogni di formazione è svolta annualmente come da procedura di riferimento **P RUO 02 "Competenza, formazione e consapevolezza"** ed ha come risultato la definizione del Piano di Formazione delle Persone di Gruppo CAP.

L'efficacia della formazione erogata è tenuta sotto controllo:

- per mezzo degli audit interni;
- e/o di specifici test svolti al termine dei corsi;
- e/o in fase della valutazione dei fabbisogni di formazione svolta al termine di ogni anno.

Le Persone destinatarie di specifiche responsabilità in ordine all'attuazione e mantenimento del Sistema di Gestione sono in possesso delle adeguate e documentate competenze.

Infrastrutture

Le Direzioni competenti garantiscono la disponibilità di adeguate risorse tecniche ed attrezzature riferite ai seguenti ambiti:

- Risorse Informatiche;
- Risorse logistiche e strumentali;
- Arredi e spazi di lavoro adeguati, attrezzati e conformi alle normative applicabili in tema di salute e sicurezza;
- Servizi di supporto.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Ambiente di lavoro

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni dell'azienda, il Gruppo CAP pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- un management adeguato, compatto e molto impegnato verso gli obiettivi;
- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- metodi di lavoro creativi;
- coinvolgimento del personale in tutte le attività aziendali;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture e delle attrezzature utilizzate;
- definizione dei piani di sicurezza e antincendio;
- formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza;
- impiego di tecnologie informatiche per facilitare le attività;
- individuazione e impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Direzione.

Condizioni di salute, di sicurezza e dell'ambiente di lavoro

I Datori di Lavoro, in collaborazione con RSPP ed il Medico Competente, ha redatto il Documento di Valutazione dei Rischi ai fini della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro ex D.Lgs. n. 81/08 s.m.i.

Metodi di lavoro

La Direzione favorisce ogni opportunità per il coinvolgimento di tutte le maestranze nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dargli.

Gli ambienti di lavoro sono mantenuti in efficienza in modo tale da garantire la sostenibilità delle attività.

7.2 Competenza

Tutte le risorse, nell'ambito delle attività assegnate, concorrono attivamente allo sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione e al raggiungimento degli Obiettivi. A consolidamento del coinvolgimento delle stesse, in ambito del Sistema di Gestione sono state definite modalità e responsabilità relativamente a:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale e alle attività formative svolte.

La Direzione ha provveduto a determinare i requisiti professionali minimi richiesti al personale di nuova assunzione. La Direzione si assicura e verifica, inoltre, che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi.

7.3 Consapevolezza

L'organizzazione assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:

- della Politica Integrata, mediante divulgazione generale e formazione specifica ai ruoli ritenuti più critici;

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- degli aspetti relativi a salute sicurezza, ambiente ed energia significativi e degli impatti effettivi o potenziali correlati associati alla loro attività lavorativa, nonché dei principi di economia circolare mediante idonea formazione e informazione programmata e/o mediante incontri periodici;
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni dello stesso, mediante idonea informazione negli incontri periodici o formazione specifica;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione, compreso il mancato adempimento degli obblighi di conformità, mediante idonea informazione negli incontri periodici o formazione specifica.

7.4 Comunicazione

Nello stabilire i propri processi di comunicazione l'organizzazione tiene in considerazione, in primo luogo, i propri obblighi di conformità assicurandosi che l'informazione comunicata sia coerente con l'informazione generata all'interno del Sistema di Gestione.

Il processo di comunicazione è disciplinato dalla Procedura **P COM 01 "Gestione della comunicazione interna ed esterna all'azienda di informazioni relative al sistema di gestione integrato e dei principi etici e di compliance"**.

Le comunicazioni interne, che si verificano quando il mittente e il destinatario della comunicazione sono entrambi facenti parte dell'Organizzazione, si distinguono in:

- comunicazioni dalla Direzione ai Lavoratori;
- comunicazioni dai Lavoratori alla Direzione;
- comunicazioni trasversali tra le varie funzioni e livelli.

Le comunicazioni esterne, si suddividono invece in:

- comunicazioni provenienti dalle parti interessate;
- comunicazioni rivolte alle parti interessate.

I principali canali di comunicazione all'interno dell'organizzazione includono:

- incontri plenari di tutti i lavoratori;
- riunioni di settore;
- messaggi e lettere personali ai lavoratori;
- intranet aziendale;
- messaggi collettivi in bacheca, notiziari, periodici aziendali;
- riviste o newsletter interne;
- mezzi audiovisivi ed elettronici, come la posta elettronica ed i siti web;
- comunicazioni nei luoghi di lavoro a cura dei responsabili;
- inchieste tra il personale e suggerimenti da parte dei dipendenti.

I principali strumenti utilizzati per la comunicazione esterna sono:

- Lettere, Telefono, fax e posta elettronica;
- Newsletter e media relations;
- Visite guidate alle sedi, agli impianti
- Partecipazione a convegni, conferenze, riunioni pubbliche, a incontri tecnici o politici con le amministrazioni o con gli organismi di controllo;
- Media digitali, Web e Social network;
- Incontri formali o informali con fornitori, terzisti e appaltatori, clienti, fornitori.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

7.5 Informazioni Documentate

L'assetto documentale riflette la struttura organizzativa del Sistema di Gestione Integrato e la sua articolazione; i documenti sono la fonte di tutte le informazioni del sistema, lo descrivono, definiscono le azioni da intraprendere, le modalità di attuazione, chi deve fare che cosa, quali registrazioni devono essere mantenute e conservate.

Le informazioni documentate si suddividono in due principali macrocategorie:

- **Informazioni documentate di origine interna** ovvero documenti prodotti internamente dal Gruppo CAP per descrivere aspetti fondamentali dell'organizzazione e mappare i processi che la caratterizzano nonché per soddisfare specifiche esigenze di monitoraggio e controllo di processi/attività sensibili. Appartengono a tale categoria i documenti del Sistema di Gestione Integrato (e relative registrazioni).
Costituiscono inoltre informazioni documentate di origine interna i documenti necessari al corretto funzionamento dell'Ente nonché i documenti che regolano il rapporto contrattuale con l'utenza e disciplinano gli aspetti legati alla qualità dei servizi erogati.
- **Informazioni documentate di origine esterna** ovvero qualsiasi documento di valenza tecnica, giuridica, amministrativa proveniente dalle parti interessate esterne, concretamente applicabile al contesto in cui opera l'organizzazione ed individuato come necessario per la pianificazione ed il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato.

I documenti del sistema seguono l'iter di redazione, verifica, approvazione, distribuzione e controllo indicato nella Procedura **P QUA 01 "Controllo delle informazioni documentate"**. La procedura definisce nello specifico:

- le funzioni responsabili della redazione, verifica ed approvazione della documentazione del SGI;
- i criteri per la redazione dei documenti;
- il contenuto e le modalità per l'identificazione di ogni documento del SGI;
- le modalità per revisionare/modificare i documenti (funzioni responsabili di aggiornare, verificare ed approvare i documenti revisionati e modalità per identificare le modifiche e lo stato di revisione dei documenti);
- le modalità di distribuzione, archiviazione e conservazione della documentazione.

Il RSIG è responsabile dell'informazione relativa alla revisione/emissione della documentazione di sistema inviata a tutto il personale del Gruppo CAP.

I documenti del Sistema di Gestione Integrato costituiscono uno strumento di formazione ed una guida operativa per il personale coinvolto nelle varie attività.

Le registrazioni costituiscono una tipologia di documenti di estrema importanza per il Sistema di Gestione in quanto consentono di determinare se lo stesso è effettivamente attuato e conforme ai requisiti applicabili derivanti da standard internazionali, leggi o accordi contrattuali di vario genere.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

Nell'ambito della pianificazione del Sistema di Gestione sono stati definiti i processi correlati all'erogazione del servizio e delle prestazioni da parte dell'organizzazione e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi stabiliti.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati al servizio ed alle prestazioni da erogare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione. L'Organizzazione ha identificato tutti i processi aziendali che concorrono alla realizzazione delle attività pianificandone lo svolgimento attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione;
- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento ed il monitoraggio;
- l'identificazione dei requisiti che ne regolano lo svolgimento (prescrizioni tecnico/normative).
- l'elaborazione e attuazione di procedure di gestione dei processi o loro parti (sottoprocessi o fasi);
- l'individuazione e attuazione delle attività di monitoraggio necessarie alla sorveglianza dei processi e alla misurazione dei risultati ottenuti
- la definizione delle registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte in conformità a quanto pianificato.

Detti processi, come definiti e implementati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei Clienti, agli obiettivi della società ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione delle commesse acquisite.

In ambito alle attività di programmazione vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse umane e tecniche da impiegare;
- individuazione, selezione e valutazione dei fornitori (ove applicabile);
- definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- definizione e pianificazione dei controlli intermedi e finali necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- informazione, addestramento ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi di gestione e controllo del processo.

PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

L'organizzazione nell'ambito della gestione delle emergenze ha definito una procedura operativa, la **P SAF 05 "Preparazione e risposta alle emergenze"**, per:

- a) prepararsi a rispondere alle emergenze pianificando azioni per prevenire o mitigare impatti sulla salute/sicurezza/ambiente/energia negativi derivanti da situazioni di emergenza: il documento di riferimento in tale caso è il piano di emergenza di Sito, che deve racchiudere responsabilità, tempi e modalità di intervento per ogni tipo di criticità individuata;
- b) rispondere alle situazioni di emergenza reali: al fine di rendere gli operatori preparati e autonomi nella risoluzione di tali situazioni, è prevista una programmazione indicativa delle prove di emergenza mediante apposito modulo a sistema, che stabilisce le periodicità delle prove in base alle criticità dei vari eventi preventivati;

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- c) intraprendere azioni per prevenire o mitigare le conseguenze di azioni di emergenza, appropriate all'importanza dell'emergenza e del potenziale impatto: i documenti di riferimento per ottenere tali risultati sono necessariamente per ogni sito: (P SAF 05 All 01) - Piano di emergenza di sito, (P SAF 05 All 1-2) – Norme di comportamento del personale, (P SAF 05 All 08-2) Scheda sorveglianza mensile dispositivi di emergenza;
- d) sottoporre periodicamente a prova le azioni di risposta pianificate, ove praticabile: al fine di rendere gli operatori preparati e autonomi nella risoluzione di tali situazioni, è prevista una programmazione indicativa delle prove di emergenza mediante apposito modulo a sistema, che stabilisce le periodicità delle prove in base alle criticità dei vari eventi preventivati;
- e) riesaminare e revisionare periodicamente i processi ed azioni di risposta pianificate, in particolare dopo che si sono verificate situazioni di emergenza o di prova: al termine di ogni prova di emergenza viene redatto apposito verbale a sistema, il cui output è sempre un esito di conformità/non conformità della prova stessa, con eventuali indicazioni da riportare per la revisione delle azioni pianificate;
- f) fornire informazioni e formazione pertinenti in relazione alla preparazione e risposta alle emergenze, come appropriato, alle parti interessate pertinenti, comprese le persone che svolgono attività lavorative sotto il loro controllo: il piano di emergenza, oltre che di prove programmate, deve essere esposto nella sede/sito ed è documento di formazione ed informazione per le Aziende operanti all'interno dello stesso.

CRISIS PLANNING

Gruppo CAP ha adottato un apposito Manuale per la gestione delle situazioni di crisi; obiettivo del Manuale è fornire indicazioni utili ed efficaci per affrontare una crisi con possibile impatto reputazionale per la Società.

Il documento, codificato **M COM 01 "Manuale Gestione Crisi"**, illustra in particolare le modalità di attivazione di un Team di gestione della crisi e fornisce strumenti per la gestione rapida della situazione, con particolare riferimento alle criticità di maggior potenziale impatto.

Il Manuale Gestione Crisi è stato approvato nella seduta del CdA CAP HOLDING Spa del 21/01/2021; è seguita una specifica sessione di formazione rivolta a tutti i membri del Comitato di Crisi, come precisamente individuati nel Manuale stesso.

8.2 Requisiti per il servizio

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Gruppo CAP pone molta cura nelle attività di comunicazione con il cliente. La comunicazione e l'informazione continua diretta al cliente è considerata la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di erogazione del servizio nell'ottica del "miglioramento continuo".

La comunicazione con il cliente è curata mediante:

- La fornitura di informazioni relative ai servizi, anche mediante sito Web;
- La gestione delle richieste e dei contratti, comprese le modifiche;
- risposta ai reclami, la cui disciplina è inclusa nella **Procedura P CLI 10 "Gestione reclami e conciliazione controversie"**;
- comunicazioni in caso di ritardi o problemi nell'erogazione del servizio;
- distribuzione di brochure informative;
- sondaggi per misurare la soddisfazione del cliente.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Come precisato al Capitolo 0, Paragrafo 0.6, la **Carta del Servizio Idrico Integrato** dell'Ambito Città Metropolitana di Milano costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

clienti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La Carta del Servizio, approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti.

L'obiettivo primario è di rendere chiari i rapporti tra cliente e Gruppo CAP, Ente gestore del SII, per prevenire non conformità o qualsiasi elemento di non soddisfazione del Cliente generato da imprecisi parametri contrattuali. Il contratto costituisce l'accordo completo con il cliente e riporta in maniera chiara e completa lo scopo e natura del servizio, le modalità di erogazione, i costi e gli impegni reciproci.

Il rapporto con il cliente è gestito dalla Direzione Gestione Clienti; in particolare, le richieste provenienti dall'utenza, e relative a:

- attivazione e disattivazione del servizio e gestione degli aspetti contrattuali associati;
- richieste generiche di informazioni (di natura tecnico-contrattuale o di natura amministrativa);

sono gestite dall'Ufficio *Customer Care* in conformità alla procedura **P CLI 01 "Acquisizione richiesta del cliente e gestione del contratto"**. Tutte le richieste devono essere gestite secondo gli standard qualitativi definiti dalla Carta del Servizio.

La gestione degli aspetti di natura tecnico-commerciale collegati alle richieste di attivazione e disattivazione del servizio (con particolare riferimento all'attività di allacciamenti ed estensioni rete acquedotto e fognatura e gestione dei punti fornitura) è demandata a *Servizi Tecnico Commerciali* che opera in conformità alla procedura **P CLI 06 "Gestione allacciamenti ed estensioni rete"** e **P CLI 07 "Gestione Punti di Fornitura"**.

Servizi Tecnico Commerciali cura inoltre l'attività di rilascio parere tecnico preventivo e collaudo delle opere fognarie realizzate da privati in conformità alla Procedura **P CLI 11 "Parere tecnico preventivo e collaudo tecnico funzionale delle opere fognarie realizzate da privati"** e coordina la gestione delle richieste di risoluzione interferenze reti acquedotto e fognatura secondo modalità definite nella Procedura **P CLI 05 "Gestione delle richieste di risoluzione delle interferenze"**.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

Gruppo CAP si impegna ad operare nel rispetto degli standard contrattuali definiti dalla Carta del Servizio.

Al ricevimento di una nuova richiesta di attivazione del servizio o variazione contrattuale, Gruppo CAP, prima di processarla, verifica preliminarmente di essere nella condizione di poter soddisfare pienamente le aspettative del richiedente. Questo tipo di verifica, "verifica dei requisiti", si propone di:

- garantire la corretta interpretazione delle esigenze e dei bisogni dell'utente o del Committente;
- garantire il rispetto dei requisiti contrattuali;
- garantire il rispetto dei requisiti non stabiliti dal cliente ma necessari per l'espletamento del servizio;
- garantire il rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- verificare la capacità tecnica, organizzativa e gestionale di erogare le prestazioni richieste, nel rispetto dei requisiti contrattuali (espliciti ed impliciti);
- evidenziare e risolvere eventuali criticità (che potrebbero compromettere l'efficacia della prestazione e/o la soddisfazione dell'utente o del Committente);
- risolvere eventuali divergenze tra i requisiti richiesti e i requisiti formalizzati in precedenza;
- evidenziare responsabilità e impegni reciproci;
- evidenziare eventuali forme di tutela/garanzia.

Tutta la documentazione relativa ad ogni pratica gestita è archiviata all'interno degli applicativi informatici utilizzati per la gestione delle attività. Eventuale ulteriore documentazione è reperibile negli archivi di rete dell'area Servizi Tecnico Commerciali in accordo alla procedura P CLI 06 sopra richiamata

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

8.2.4 Modifiche per i requisiti ai servizi

A fronte di eventuali modifiche ai requisiti del servizio fornito, Gruppo CAP assicura che le informazioni documentate di riferimento (quali ad esempio “Regolamento del Servizio Idrico Integrato” e “Carta del Servizio Idrico Integrato”) siano messi a conoscenza delle parti interessate tramite pubblicazione sul sito internet istituzionale. Gruppo CAP informa costantemente i clienti sulle modalità di fornitura dei servizi, sulle procedure, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sugli standard generali e specifici di qualità del servizio.

8.3 Progettazione e Sviluppo

L’attività di progettazione viene approfondita nella Procedura **P TEC 04 “Progettazione e Realizzazione”**; il documento definisce modalità operative e responsabilità in ordine al processo di pianificazione, esecuzione, verifica/controllo e modifica delle attività di progettazione e coordinamento della realizzazione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato (acquedotti, fognature, impianti di potabilizzazione, impianti di depurazione), con l’obiettivo di assicurare la conformità ai requisiti legislativi e normativi applicabili.

Gli input e gli output del processo di progettazione e coordinamento della realizzazione sono illustrati in forma schematica nel flusso della procedura **P TEC 04 “Progettazione e Realizzazione”**.

Gli obiettivi da perseguire nello sviluppo della progettazione sono:

- processo di standardizzazione e razionalizzazione della progettazione BIM, con incremento di efficienza lungo intera catena di valore.
- minimizzare l’impatto ambientale (sia in fase realizzativa che in fase di esercizio degli impianti);
- minimizzare i consumi di energia (sia in fase realizzativa che in fase di esercizio);
- minimizzare i rischi per la salute dei lavoratori (sia in fase realizzativa che in fase di esercizio);
- massimizzare l’applicazione dei principi di economia circolare;
- ottimizzare la gestione e la conduzione degli impianti favorendo la standardizzazione dei processi e le economie di scala;
- perseguire gli obiettivi definiti dall’Authority (ARERA) in termini di qualità tecnica.
- BIM - condivisione di informazioni in tempo reale; ottimizzazione della pianificazione (riduzione degli errori e dei costi); tracciabilità e controllo: l’utilizzo del BIM nel procurement consente una tracciabilità completa dei materiali e dei componenti utilizzati nella costruzione, migliorando la conformità normativa e la gestione dei rischi.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall’esterno

Gruppo CAP tiene sotto controllo il processo di approvvigionamento per assicurare che i prodotti e servizi approvvigionati risultino conformi ai requisiti richiesti. Gli approvvigionamenti di prodotti, servizi o lavori possono avvenire con procedure ad evidenza pubblica o con affidamento diretto. A tal proposito, la Procedura **P LAC 02 “Gestione degli approvvigionamenti”** assicura che il processo di approvvigionamento sia rispettoso dei principi e dei requisiti previsti dalla legislazione vigente in materia di Contratti e Appalti e sia condotto in completa adesione agli standard di qualità ambientali, energetici, di sicurezza, di legalità e di responsabilità sociale secondo i disposti della normativa vigente applicabile e in coerenza agli indirizzi della Politica Integrata di Gruppo CAP.

I fornitori vengono valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire dei prodotti /servizi rispondenti ai requisiti definiti. Per i dettagli operativi si rimanda alla procedura di riferimento **P LAC 03 “Gestione qualificazione e verifiche sui fornitori”** nella quale sono stabiliti dei criteri per l’individuazione, classificazione e qualificazione dei fornitori e relativa registrazione. Per gli acquisti di beni e servizi, nei casi previsti o consentiti dalla normativa, si tiene conto del possesso delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, SA8000, AFNOR XP, UNI PdR 125.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

La qualificazione dei fornitori ha lo scopo di valutare il tipo di prestazioni ricevibili, in modo da poter assicurare che:

- i requisiti di qualificazione e di partecipazione alle gare, indette con SQ e Albo Fornitori, siano chiaramente definiti, comunicati, nonché completamente accettati dal Fornitore;
- il Fornitore, accreditato in SQ e/o in Albo Fornitori, sia effettivamente in grado di erogare il prodotto, servizio o lavoro in rispondenza a quanto richiesto dai regolamenti e dalle procedure e in modo conforme ai requisiti specificati.

Tale valutazione è effettuata per verificare la capacità di mantenere nel tempo i requisiti approvati in partenza e viene fatta attraverso l'analisi di dati scaturiti da rilevamenti di non conformità / reclami dei Clienti/Utenti (dovuti all'operato del Fornitore durante l'erogazione delle prestazioni affidate).

Per quanto concerne le norme di Salute e Sicurezza sul lavoro per le ditte terze che operano all'interno degli impianti di Gruppo CAP, la Procedura **P SAF 06 "Gestione della sicurezza negli affidamenti a terzi di lavori, servizi e forniture"** regola la verifica dei requisiti tecnico professionali degli appaltatori e dei lavoratori autonomi e la gestione della documentazione prevista dalla normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

Vendor Rating

Gruppo CAP ha implementato, ai sensi dell'art. 83, comma 10, D. Lgs. 50/2016 un sistema di *Vendor Rating* che, secondo un approccio integrato con i Sistemi di Qualificazione Lavori, Forniture e Servizi, Professionisti, Gas ed Energia (settore speciale ex art. 134 D.lgs. 50/2016) in essere e attraverso un processo di "feedback" oggettivi, influenza il processo di estrazione dei candidati iscritti ai propri sistemi di qualificazione efficientando il processo di selezione rispondente ai Pilastri di sostenibilità aziendali, ovvero "Ambiente", "Etica e legalità", "Sicurezza sul lavoro", "Diversity", "Economia Circolare".

Sono soggette al *Vendor Rating* tutte le procedure – aperte e negoziate – relative al Settore Speciale.

Il *Vendor Rating* monitora e misura sistematicamente, su base oggettiva, le performance dei Fornitori durante tutto il periodo di iscrizione al Sistema di Qualificazione e di validità contrattuale; rappresenta uno strumento di supporto nell'individuazione di aree di miglioramento dei Fornitori medesimi, al fine di favorirne la crescita qualitativa.

Il *Vendor Rating* del Sistema di Qualificazione è operativo su piattaforma informatica acquisti "BRAVO SOLUTION" in Albo Fornitori ed è incidente, ai fini dell'applicazione del meccanismo di rotazione, sia per i requisiti inerenti la capacità soggettiva dei Fornitori (valutati sulla base del possesso di "certificazioni di sistema" e "requisiti reputazionali") sia per la valutazione delle performance contrattuali nel caso siano intervenute delle valutazioni successive alla chiusura di un contratto soggetto al *Vendor Rating*.

La valorizzazione dell'indice di *Vendor Rating* (IVR), per i requisiti inerenti la capacità soggettiva, avviene all'atto dell'iscrizione e ad ogni aggiornamento, operato dal Fornitore, nel questionario di iscrizione: ad esempio, l'acquisizione da parte dell'operatore economico di una nuova certificazione, rilevante per il *Vendor Rating*, comporta l'ottenimento di un ulteriore punto secondo le specifiche di cui all'Allegato E del Regolamento dell'Albo Fornitori.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Il Gruppo CAP ha impostato il proprio Sistema di Gestione in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica definita dalla Direzione. In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione:

- i servizi erogati in relazione ai requisiti applicabili;
- i rapporti con i Clienti, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione dell'organizzazione, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento.

La pianificazione e l'attuazione di tali processi, affidate alle funzioni interne in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità previste dalle procedure gestionali definite e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei servizi e delle prestazioni;
- la verifica costante della efficace attuazione del Sistema di Gestione e della sua adeguatezza e conformità alla Politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita dalla Direzione ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo delle attività svolte e dei risultati ottenuti definite nei documenti di pianificazione e registrazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione;
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione Integrato e dallo sviluppo delle attività pianificate, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato per assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

9.1.2 Soddisfazione del cliente:

L'organizzazione, consapevole dell'importanza della soddisfazione dei Clienti per il consolidamento della propria posizione di mercato e per lo sviluppo e la crescita delle proprie potenzialità, ha attivato un processo di rilevazione, raccolta ed analisi dei dati e delle informazioni necessari a determinarne il perseguimento e assicurarne il miglioramento.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

La misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti si basa rispettivamente su una valutazione quantitativa derivante dall'analisi di diversi indicatori. I dati sono acquisiti tramite Intervista telefonica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview), estrazione casuale delle unità campionarie (per utenze dirette) ed estrazione casuale da elenchi telefonici di unità abitative ubicate nei territori di competenza CAP.

9.1.3 Analisi e valutazione

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione Integrato sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione, lo sviluppo ed il controllo dei processi di competenza.

Periodicamente le direzioni provvedono alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza. Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi del Sistema di Gestione Integrato:

- conformità dei servizi forniti;
- esito delle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione e di gestione dei reclami dei Clienti;
- prestazioni ed efficacia del Sistema di Gestione;
- efficacia della progettazione e pianificazione;
- le attività relative alla gestione delle risorse umane;
- la gestione e l'utilizzo delle risorse tecniche e delle infrastrutture;
- la capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti e le esigenze;
- esito dell'analisi di contesto e delle esigenze delle parti interessate;
- esito delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità;
- i risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- lo stato e l'efficacia delle azioni correttive e di miglioramento definite ed attuate;
- esigenza di miglioramenti del Sistema di Gestione.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione e dei consumi) che, pur non rientrando negli argomenti del Sistema di Gestione, possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento. L'analisi dei dati può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze di qualità e per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate, avviene normalmente in sede al Riesame del Sistema di Gestione da parte della Direzione.

Le decisioni e le considerazioni della Direzione in seguito alla valutazione, che possono riguardare anche l'aggiornamento degli obiettivi per la qualità, vengono gestite a cura del Responsabile ufficio Qualità e successivamente diffuse dallo stesso a tutti i responsabili di funzione interessati.

Miglioramento. Pianificazione per il miglioramento continuo:

Il miglioramento continuo è identificato come parte integrante del processo di Analisi dati e miglioramento.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

Le attività o processi compresi sono:

- analisi dei dati
- valutazione della opportunità di definire ed innescare azioni correttive e/o di miglioramento;
- valutazione della opportunità di definire ed innescare piani ed azioni di miglioramento nell'ambito del riesame da parte della direzione

Le Azioni Correttive intraprese sono appropriate all'importanza dei problemi e commisurate ai rischi a loro relativi. La gestione delle Azioni Correttive e il Riesame da parte della direzione sono regolati da apposite procedure e gestiti singolarmente come processi del sistema.

Monitoraggio e misurazione dei processi:

I processi identificati nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato sono sottoposti ad attività di misurazione e monitoraggio. L'insieme di tali attività è finalizzato a confermare la continua capacità di tali processi di soddisfare le relative finalità in modo da intervenire tempestivamente nel caso le misure riscontrate siano fuori dai limiti di accettabilità ritenuti tali per il buon esito dei processi stessi.

Tutti i processi che rientrano nel Sistema di Gestione Integrato sono svolti secondo prassi e procedure che permettono la misurazione del grado di rispetto dei requisiti definiti.

Il monitoraggio dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato ovvero della capacità dell'organizzazione di tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogati e di raggiungere gli obiettivi identificati, è svolto per mezzo di specifici indicatori di prestazione.

Gli indicatori di prestazione dei processi sono mirati a misurare i risultati complessivi della conformità dei servizi erogati e dello stato di avanzamento di obiettivi e programmi di miglioramento.

I metodi applicati sono finalizzati a valutare rispetto a target di riferimento l'effettivo stato di attuazione dei principali processi ed a rivedere periodicamente i target.

Le misurazioni sono mirate a confermare la capacità dei singoli processi di soddisfare con continuità i requisiti stabiliti.

Gli audit interni hanno l'obiettivo di rilevare il grado di attuazione delle procedure aziendali.

Gli indicatori sono utilizzati principalmente per definire gli obiettivi di miglioramento, analisi e audit interni (oltre che fornire dati per il calcolo di alcuni indicatori) e costituiscono la base per identificare eventuali non-conformità e definire conseguenti azioni correttive come di seguito descritto. I risultati dei monitoraggi sono valutati in sede di riesame di Direzione.

Monitoraggio e misurazione dei prodotti:

Le caratteristiche dei prodotti e servizi vengono monitorate in fase di approvvigionamento e di erogazione mediante apposite registrazioni.

I controlli previsti dal Sistema Gestione Integrato comprendono:

- controlli al ricevimento dei materiali acquistati;
- controlli durante l'erogazione dei servizi;
- controlli al termine delle attività di erogazione.

Tramite la modulistica definita viene documentata l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione. Le registrazioni così prodotte indicano la o le persone deputate al controllo.

La Procedura **P AM 01 "Gestione Supply Chain del Gruppo CAP"** definisce i ruoli, le responsabilità e le modalità di richiesta approvvigionamento materiali a magazzino e del successivo ritiro, al fine di garantire adeguata tracciabilità della catena di approvvigionamento (compresa la gestione di eventuali danneggiamenti) e consentire la disponibilità di un prodotto idoneo al pronto utilizzo.

9.2 Audit Interni

Vengono eseguite periodicamente verifiche ispettive Interne (Audit) per stabilire se le attività del Sistema di Gestione Integrato ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è efficacemente attuato e mantenuto aggiornato. Attraverso gli Audit Interni l'organizzazione si propone di:

- valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali il processo verificato deve essere gestito, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nelle procedure;
- valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

La conduzione delle verifiche ispettive interne è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- possiede solida conoscenza delle attività svolte dalla Società;
- è indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;
- assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- è stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

La programmazione degli Audit Interni è attuata dal RSGI secondo criteri che tengono conto dell'importanza e criticità delle aree oggetto di verifica e dei risultati di precedenti verifiche.

Le modalità operative, i requisiti e le responsabilità del processo di programmazione, pianificazione e conduzione degli Audit Interni sono definite nella procedura **P QUA 06 "Audit Sistemi di Gestione"**.

9.3 Riesame di Direzione

A intervalli pianificati, con periodicità almeno annuale o in occasione di cambiamenti importanti dei processi gestiti, la Direzione, di concerto con RSGI, riesamina il Sistema di Gestione Integrato, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza, ed efficacia (sulla base della Politica e degli Obiettivi) nonché l'allineamento agli indirizzi strategici del Gruppo CAP.

Il riesame del Sistema di Gestione Integrato viene condiviso con tutta la Dirigenza del Gruppo CAP con l'obiettivo di valutare le performance dei processi e le opportunità di miglioramento, nonché di individuare le eventuali criticità sul raggiungimento degli Obiettivi prefissati.

Il Riesame può essere di tipo "integrato", prendendo in analisi più norme contemporaneamente, oppure impostato, all'occorrenza, per singolo schema di certificazione.

Il Riesame Integrato comprende valutazioni e decisioni su tutti gli schemi di certificazione di sistema posseduti dal Gruppo CAP, ad esclusione:

- dello Schema UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per il quale il processo di riesame è definito nel Manuale di Laboratorio Gruppo CAP;
- dello Schema ISO 37001 per il quale il Riesame della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione è condotto separatamente dalla funzione Etica & Compliance di Gruppo CAP, che controlla i processi propri dello schema già menzionato.

Le risultanze del riesame vengono raccolte in apposito Verbale, a firma dalla Direzione Generale e del RSGI, che documenta l'attività eseguita. L'archiviazione e la conservazione del Verbale del riesame e delle registrazioni ad esso correlate avvengono a cura del RSGI.

Elementi in ingresso per il riesame:

Il riesame di direzione viene pianificato e condotto prendendo in considerazione i seguenti elementi in ingresso:

- lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami;
- i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato;

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, compresi gli andamenti relativi;
- alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti;
- alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
- alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
- alle non conformità e azioni correttive;
- ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
- ai risultati di audit;
- alle prestazioni dei fornitori esterni;
- l'adeguatezza delle risorse (umane, finanziarie, strutturali);
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- verifica della conformità legislativa;
- l'adeguatezza della politica integrata;
- le opportunità di miglioramento;
- lo stato di avanzamento dei progetti di economia circolare (Documento Di Riferimento Per l'economia Circolare – D ECC 01).

Elementi in uscita dal riesame:

In output al Riesame scaturiscono le decisioni della Direzione e le azioni relative a:

- opportunità di miglioramento;
- esigenze di modifiche al Sistema di Gestione Integrato;
- necessità di risorse (umane, finanziarie, strutturali);
- adeguatezza dell'organizzazione e delle risorse messe in campo rispetto agli obiettivi, ai rischi, alle opportunità, ed ai cambiamenti in vista;
- raggiungimento degli obiettivi stabiliti e loro eventuale aggiornamento;
- l'innescio di eventuali azioni correttive e/o piani di miglioramento ai fini del miglioramento dei servizi, del sistema e dei processi;
- eventuali azioni/spunti di miglioramento circa il processo di riesame; valutazione della continua idoneità della politica e degli obiettivi stabiliti; valutazione della efficacia del processo di miglioramento continuo;
- pianificazione interventi formativi;
- pianificazione verifiche ispettive;
- investimenti;
- eventuali altre azioni.

Nel caso che dai risultati del riesame scaturiscano delle necessità di aggiornamento o modifica del Sistema di Gestione Integrato, la Direzione provvede a definire e/o approvare le modalità di intervento ed incarica il RSGI di pianificare ed attuare le modifiche ai documenti di competenza che costituiscono e definiscono il Sistema stesso.

	MANUALE	Codice M QUA 00
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO GRUPPO CAP	Revisione 14

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

Il Gruppo CAP si è imposto l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, della gestione ambientale, della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'efficientamento energetico e della transizione all'economia circolare: l'adozione di un sistema di gestione integrato, conforme alle norme volontarie, è lo strumento con il quale il Gruppo persegue e dimostra il proprio impegno in tal senso.

10.2 Gestione Non Conformità e Azioni Correttive

Le Non Conformità, considerate come lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche relative alla qualità di un prodotto/servizio e prestazione realizzata o di elementi dimostrativi dell'attuazione del Sistema di Gestione Integrato rispetto ai requisiti specificati applicabili, interessa qualsiasi aspetto delle attività del Gruppo CAP, come la realizzazione ed il controllo, la gestione delle risorse, il controllo dei documenti e delle registrazioni e la gestione dei rapporti con i fornitori e con i Clienti.

La Procedura **P QUA 02 "Gestione delle Non Conformità e azioni correttive"**, definisce modalità operative e responsabilità in ordine al processo di gestione delle Non Conformità (e conseguenti Azioni Correttive) derivanti dal mancato soddisfacimento dei requisiti previsti dalle Norme di riferimento per il Sistema di Gestione Integrato (SGI) del Gruppo CAP o riguardanti le prestazioni dei Fornitori Esterni.

La gestione delle Non Conformità è affidata all'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza. Per la definizione delle modalità per il trattamento e la soluzione delle non conformità lo stesso si avvale della collaborazione dei responsabili delle altre funzioni interessate, come per la successiva eventuale definizione ed attuazione delle azioni correttive necessarie ad eliminarne le cause o a prevenirne gli effetti.

La gestione delle non conformità, attraverso la definizione delle correzioni necessarie al trattamento e di eventuali controlli o verifiche successive finalizzate a dimostrare il ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti, nonché l'identificazione e gestione delle eventuali azioni correttive necessarie ad eliminarne le cause avviene in modo differenziato e commisurato alla natura ed agli effetti, reali o potenziali, derivanti dalle stesse.

10.3 Miglioramento continuo

Il Gruppo CAP ha impostato la propria organizzazione, la realizzazione e lo sviluppo dei propri processi sulla base di una Politica per la Qualità improntata verso la soddisfazione del Cliente, il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato.

Tale miglioramento viene assicurato attraverso:

- la definizione, la diffusione e l'aggiornamento periodico della Politica e degli Obiettivi per la Qualità;
- la pianificazione e l'attuazione delle attività di monitoraggio
- la pianificazione, l'attuazione ed il riesame dei risultati degli Audit Interni;
- l'analisi dei dati in uscita dai processi del Sistema di Gestione Integrato;
- la definizione, l'attuazione di azioni correttive e la valutazione della relativa efficacia;
- il riesame programmatico dello stato del Sistema di Gestione Integrato da parte della Direzione.

L'insieme delle attività descritte in precedenza permette alla Direzione di avere un quadro rappresentativo dello stato del Sistema di Gestione Integrato e della sua evoluzione e di ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione, favorire l'attuazione di azioni di miglioramento appropriate e sostenere l'aggiornamento e la pianificazione di obiettivi precisi e concreti.