

Protocollo 01 - Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di vigilanza, ivi incluse le visite ispettive, e rapporti con gli enti di accreditamento e di certificazione

- Gestione rapporti e adempimenti con PA (ad es. ASL, Vigili del fuoco, Guardia di Finanza) ivi incluse le visite ispettive:

Procedura “*Gestione Verifiche Ispettive Pubblica Amministrazione*” e relativi allegati

- Gestione dei rapporti e adempimenti con Autorità di vigilanza (ad es. ARERA, ATO, ANAC, Garante Privacy, Borsa Irlandese) ivi incluse le visite ispettive:

Procedura “*Gestione delle Verifiche Ispettive ARERA*” e relativi allegati

- Comunicazione dei dati sui servizi all'ISTAT, alla Regione, ai Ministeri, al Comune, ecc.:

Procedura “*Clienti*”

- Gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento di autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali (ad es. permessi manomissioni suolo pubblico o autorizzazioni pose tubazioni):

Istruzione interna (contenuta nel Manuale Operativo di Esercizio) “*Gestione autorizzazioni*”

- Gestione delle attività commerciali Extra – Moenia della Divisione Ingegneria:

Procedura “*Attività Commerciale Extra-Moenia DVIN*”.

- Gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento di autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività relative alla Divisione Servizio Idrico

Procedura “*Gestione autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali*”

Protocollo 02 - Gestione dei flussi finanziari, della fatturazione attiva e del credito

- Gestione delle utenze ivi inclusa gestione bollettazione e gestione del credito:

Procedura “*Ciclo Attivo Idrico*”, Procedura “*Clienti*” e Procedura “*Allacciamenti*” e relativi allegati, Procedura “*Gestione Clienti Servizio Idrico*”, Procedura “*Indennizzi automatici in bollettazione*”, “*Gestione delle letture*”

- Gestione della fatturazione attiva, incassi e credito per le Divisioni Ingegneria, Casa e Manutenzione Ordinaria Impianti e Infrastrutture:

Procedura “*Ciclo Attivo Ingegneria*”

- Gestione dei pagamenti (ciclo passivo):

Procedura “*Ciclo Passivo - Contabilità Fornitori*” e Istruzione operativa “*Verifica e Registrazione Fatture*”

- Gestione della fiscalità:

Procedura “*Ciclo Fiscale*”

- Gestione del processo di budgeting, reporting e controllo:

Procedura “*Budgeting*”

Allegato 2

Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

- Gestione dei processi di tesoreria:

Procedura “*Gestione della Tesoreria*”

Protocollo 03 - Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori

- Qualifica e valutazione dei fornitori e gestione del relativo albo:

Procedura “*Vendor Management*” e Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*” e relativi allegati

- Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori di importo pari o superiore a 40.000 euro:

Procedura “*Pianificazione acquisti*”, Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*”, Procedura “*Creazione e Gestione Richiesta di Acquisto*”

Istruzione Operativa “*Gestione ordini di acquisto*”, Istruzione Operativa “*Gestione dei contratti*”, Istruzione Operativa “*Consuntivazione*” e relativi allegati

- Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori di importo inferiore a 40.000 euro:

Procedura “*Pianificazione acquisti*”, Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*”, Procedura “*Creazione e Gestione Richiesta di Acquisto*”

Istruzione Operativa “*Gestione ordini di acquisto*”, Istruzione Operativa “*Gestione dei contratti*”, Istruzione Operativa “*Consuntivazione*” e relativi allegati

- Affidamento incarichi legali:

Procedura “*Affidamento Incarichi di Patrocinio Assistenza e Consulenza Legale*”

Protocollo 04 - Gestione delle risorse umane, incluse note spese e relativi rimborsi

- Selezione, assunzione e gestione delle risorse umane, compresa la gestione del sistema di incentivi e premi:

Procedura “*Selezione del Personale*” e Procedura “*Formazione del Personale*” e relativi allegati

Procedura “*Manuale Organizzativo*”

- Gestione delle note spese e dei relativi rimborsi:

Procedura “*Viaggi e trasferte del personale*” e relativi allegati

- Gestione delle segnalazioni:

Procedura “*Gestione segnalazioni illecite e tutela del segnalante*”.

- Gestione dei criteri per un approccio strutturato dei rischi:

Procedura “*Metodologia di Risk Management*”

Protocollo 05 - Gestione attività di comunicazione, omaggi, elargizioni liberali, eventi, marketing

- Gestione degli omaggi:

Procedura “*Gestione Omaggi*” e relativi allegati

- Gestione delle elargizioni liberali:

Allegato 2

Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

Procedura “*Gestione Erogazioni Liberali*” e relativi allegati

- Gestione delle comunicazioni:

Procedura “*Attività di comunicazione esterna*”.

Protocollo 06 - Gestione rapporti commerciali con il Comune di Milano e con altri soggetti pubblici e/o privati

- Coordinamento e controllo di attività connesse alla costruzione e alla manutenzione ordinaria delle opere e gestione dei rapporti con le figure coinvolte nell’ambito dell’esecuzione del contratto (Responsabile Unico del Procedimento, Direttore Lavori, ecc.):

Procedura “*Nomine e responsabilità dei soggetti coinvolti nella fase esecutiva del contratto*” e relativi allegati, Regolamento “*Gestione Conflitti di Interesse*”, Regolamento “*CTIA*”, Procedura “*Gestione della Costruzione*”

- Partecipazione a gare o conduzione di trattative private con enti pubblici o soggetti incaricati di pubblico servizio per la prestazione di servizi ovvero prestazione dei medesimi servizi all’estero per conto di soggetti pubblici o privati:

Regolamento “*Gestione Conflitti di Interesse*”

- Negoziazione ed esecuzione della Convenzione per la gestione del patrimonio abitativo del Comune di Milano (Abbinamento utente-alloggio e stipula di contratti di locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e di immobili ad uso diverso; Gestione dell’utenza; Gestione della morosità; Gestione dei piani di mobilità; Gestione delle occupazioni abusive e degli sgomberi; Gestione dei condominii e delle autogestioni):

Procedura “*Gestione Processi Amministrativi DVCA*”, Procedura “*Gestione Processi Tecnici DVCA*”, Procedura “*Security*” e relativi allegati

- Esproprio e/o asservimento degli immobili necessari per la realizzazione delle opere nell’ambito del contratto di servizio con il Comune di Milano:

Procedura “*Gestione degli espropri*”

- Gestione delle attività di assistenza al collaudo tecnico-amministrativo delle opere realizzate per conto di soggetti pubblici:

Procedura “*Assistenza e Gestione Collaudi*” e relativi allegati

- Gestione della manutenzione ordinaria di impianti e infrastrutture:

Procedura “*Pianificazione acquisti*” e Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*” e relativi allegati

- Gestione dei processi relativi alle attività di programmazione, approvazione e rendicontazione degli investimenti previsti nel programma degli interventi.

Procedura “*Programmazione, Approvazione e Rendicontazione degli Investimenti del SII*” e istruzione operativa correlata “*Monitoraggio degli Investimenti Servizio Idrico Integrato*”.

- Gestione delle attività inerenti alla costituzione e gestione Branch:

Procedura “*Costituzione e Gestione Branch*”

- Gestione delle attività inerenti al magazzino:

Procedura “*Gestione Magazzini*”

Protocollo 10 - Gestione dei sistemi informativi

- Gestione degli accessi alle informazioni, ai sistemi informativi, alla rete, ai sistemi operativi, alle applicazioni:

Procedura “*Gestione utenze*” e Istruzione Operativa “*Gestione modifiche organizzative trasferimenti e traslochi*”

- Gestione e protezione logica e fisica della postazione di lavoro:

Istruzione Operativa “*Sistema di Autenticazione Informatica*”, Istruzione Operativa “*Selezione e Gestione Parole Chiave*” e Istruzione Operativa “*Utilizzo sistemi informatici*”

- Gestione degli incidenti e dei problemi di sicurezza informatica:

Istruzione Operativa “*Incident Management*” e Istruzione Operativa “*Gestione Data Breaches per i Sistemi Informatici*”

- Gestione della sicurezza fisica dei centri di elaborazione dati e locali tecnici IT:

Documento “*PAS Persone autorizzate accesso Sale CED*” e Istruzione Operativa “*Disaster Recovery per i Sistemi Informativi*”

- Gestione del processo di assegnazione e dismissione degli asset IT, siano essi software (ad es. licenze) o hardware:

Procedura “*Gestione utenze*” e Istruzione Operativa “*Gestione modifiche organizzative trasferimenti e traslochi*”

Protocollo 11 - Gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro

- Policy aziendale, individuazione delle disposizioni in materia applicabili e obiettivi di miglioramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro:

Procedura “*Gestione degli adempimenti legali*”, Procedura “*Gestione della sicurezza negli appalti*”, Procedura “*Gestione della sicurezza negli acquisti*”, Procedura “*Gestione DPI*”, Procedura “*Gestione della sicurezza macchine, impianti e attrezzature*”, Procedura “*Formazione in materia di sicurezza*”, Procedura “*Struttura e responsabilità*”, Procedura “*Politiche aziendali per la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro*”, Procedura “*Gestione infortuni e analisi near miss*”, Procedura “*Gestione audit interni*”, Procedura “*Gestione e controllo della strumentazione di misurazione*”, Procedura “*Comunicazione e consultazione*”

Protocollo 12 - Gestione delle tematiche ambientali

- Gestione dei rifiuti:

Procedura “*Gestione dei rifiuti*”

Protocollo 13 - Gestione delle informazioni privilegiate

- Gestione informazioni privilegiate e comunicazioni al mercato finanziario:

Allegato 2

Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

Procedura *“Gestione delle Informazioni Privilegiate e del Registro insider”* e Regolamento *“Internal Dealing”* e relativi allegati