

Mappatura Processi				
AREA	PROCESSO	ATTIVITA'	RISCHIO	MISURE IN ESSERE
SCelta DEL CONTRAENTE	SCelta DELLA PROCEDIRA		Scelta di procedura non corretta per favorire soggetti specifici	Nel 2021 è stata valutata la possibilità di avere una piattaforma per la gestione dell'albo fornitore. A partire da gennaio 2022 un unico albo fornitori e un'unica piattaforma di procurement. La piattaforma prevede la necessità di loggarsi con password e utente. Ogni attività è tracciata. La piattaforma permette la possibilità di estrarre automaticamente dall'albo fornitori le aziende da invitare a gara. Nel corso del 2021 è stata introdotta la procedura ciclo passivo che consente la tracciabilità delle proposte di acquisto (modulo RDA). Nuovo regolamento per la gestione dell'albo fornitore. È stato aggiornato il Regolamento contratti sotto soglia. Previsto all'interno del Codice Etico regole di comportamento con i fornitori.
SCelta DEL CONTRAENTE	DEFINIZIONE DEI REQUISITI DI PARTECIPAZIONE PER SPECIFICO APPALTO		Requisiti di partecipazione troppo restrittivi che impediscano la massima partecipazione alla gara e che possano avvantaggiare determinate società	Codice Etico e di comportamento. Procedura ciclo passivo per la definizione delle RDA, che permette di definire le specifiche necessarie per il servizio/lavoro da parte del tecnico che richiede l'attività.
GESTIONE GARA	Procedura di gara	Valutazione delle offerte	Privileggiare un concorrente fornendo informazioni relative ad altri concorrenti o a fronte di un conflitto di interesse non comunicato alla Società	Codice Etico e di comportamento. Dichiarazione di mancanza di conflitto di interesse da parte dei responsabili e dei componenti delle commissioni di gara. Procedura per la gestione del conflitto di interesse che prevede l'obbligo di comunicare eventuali situazioni che dovessero insorgere durante l'attività.
PERSONALE	Reclutamento del personale			Regolamento per il reclutamento del personale Procedura per la selezione e assunzione del personale.
PERSONALE	Acquisizione di personale		Passaggio a tempo indeterminato di personale assunto per un ruolo a tempo determinato	
PERSONALE	Gestionale del personale		Timbrature di presenza anche in caso di mancato attività lavorativa (es. pause pranzo prolungate)	Presenza di un gestionale che permette la rilevazione delle presenze attraverso la timbratura o app (in situazioni particolari es. personale che lavora esternamente). Nel caso in cui non si è timbrato per qualsiasi motivo inizio e fine della giornata lavorativa il personale inserisce manualmente la timbratura, motivando la mancata timbratura. Il responsabile approva o respinge.
PERSONALE	Gestione del personale		Crescita di livello e gestione premi	Esiste una prassi che prevede che il responsabile chiede una crescita di livello analizzata dal AD che può approvare. I risultati sono legati ai risultati e sono definiti tramite contrattazione sindacale o con definizione di obiettivi.
PERSONALE	Gestione del personale	Monitoraggio delle attività	Pagamento di ore straordinarie non eseguiti	Presenza di un gestionale che permette la rilevazione delle presenze attraverso la timbratura o app (in situazioni particolari es. personale che lavora esternamente). La richiesta di straordinari deve essere effettuata preventivamente al proprio responsabile. La richiesta è inserita nel gestionale e autorizzata dal proprio responsabile. Per straordinari effettuati prima dell'inizio del proprio orario di lavoro o durante la pausa mensa deve essere compilato un modulo sottoscritto dal dipendente e dal proprio responsabile. Lo straordinario deve essere motivato per iscritto. I responsabili di area hanno mensilmente un report per verificare tutte le ore straordinarie autorizzate dai propri responsabili (loro riporti) per ogni singolo dipendente.
PERSONALE	Gestione del personale	Gestione delle note spese	Rimborso spese non dovuto o gonfiati	Previsto apposito modulo compilato dal dipendente che deve allegare i giustificativi e stampa di calcolo della tariffa chilometrica tramite ACI
PERSONALE	Gestione del personale		Trasferimenti senza motivazioni organizzative	Prevista una prassi che prevede nel caso di riorganizzazione dell'area avviene da parte del Dirigente con Amministratore Delegato, inoltre colloquio con il personale coinvolte anche con l'ufficio del personale. Inoltre sono coinvolte anche le organizzazioni sindacali

PERSONALE	Gestione del personale		Procedimenti disciplinari non motivati	La segnalazione è eseguita dal responsabile all'ufficio del personale circostanziando i fatti. La decisione se aprire la procedura di contestazione è fatta dall'ufficio del personale sulla base del CCNL, con firma di AD. La decisione se comminare la sensione è in carico ad amministratore Delegato
ALTRE AREE DI RISCHIO	GESTIONI MOROSI		Favorire particolari soggetti	Esiste una procedura "Procedura per il recupero dei crediti degli utenti morosi" che prevede in sintesi l'invio di solleciti da parte dell'ufficio clienti. Gli utenti morosi hanno facoltà di chiedere la rateizzazione. A seguito del mancato pagamento viene disposta l'interruzione della fornitura o la riduzione del contatore (fatte salve le utenze salvaguardate), nonché l'iscrizione a ruolo dell'importo dovuto. Nel caso di importi rilevanti (non espressamente definiti ma secondo prassi da € 5.000 in avanti) la gestione della pratica di recupero è affidata al legale esterno tramite singoli mandati del dirigente. ARERA ha normato puntualmente questa attività.
ALTRE AREE DI RISCHIO	GESTIONE CONSULENTI		Consulenze non necessarie	Il dirigente competente procede con affidamento diretto per consulenze di valore fino a € 40.000 (o altro valore stabilito dalla normativa vigente) sulla base del regolamento ex art 36 comma 8 D.Lgs. 50/2016. Non risultano consulenze di valore superiore ad € 40.000
AREA OPERATIVA	GESTIONE DEL PERSONALE		Mancata timbratura o timbratura per altri	La timbratura avviene in luoghi presidiati. Solo pochissime persone (alcune unità o in caso di riperibilità) iniziano a lavorare in zone non presidiate. Nel caso della reperibilità c'è controllo ex-post da parte del responsabile U.O. o Unità locale.
	GESTIONE DEL PERSONALE		Minor produttività rispetto all'attesa	Programmazione delle attività sulla base di una produttività attesa.
	GESTIONE DEL PERSONALE		Concessione di straordinario non giustificato	Rendicontazione degli straordinari. Come descritto nell'area personale. Prevista catena di controllo e autorizzativa.
	INCARICHI DI PROGETTAZIONE E LAVORI		Favorire un fornitore rispetto ad altri	L'attività è effettuata da diversi uffici ed è regolamentata come indicato nell'area scelta del contraente
	GESTIONE MATERIALE E ATTREZZATURE DEL MAGAZZINO		Utilizzo improprio di materiale o di attrezzature di proprietà di Como Acqua.	Tutte le attività sono programmate e prevedono i quantitativi necessari di materiali da prelevare. Per prelevare il materiale da magazzino sono fatte delle richieste che sono gestite dai magazzinieri. Le attività svolte e materiali utilizzati sono registrati in apposite bolle intervento. Le attrezzature sono assegnate al personale e il responsabile monitora la durata.
	GESTIONE DEL CARBURANTE PER LA AUTOVETTURE AZIENDALI		Acquisizione di carburante per uso privato	Presenza di schede di carburante assegnate alle autovetture. Ogni operatore quando utilizza auto aziendale deve indicare i Km iniziali e quelli finali (momento della riconsegna) Previsto un software per il monitoraggio dei Km medi percorsi dagli operatori.
AREA RECUPERO CREDITI E GESTIONE INCASSI	RECUPERO CREDITI	INVIO DI SOLLECITI BONARI E COSTITUZIONE IN MORA	Inviare un sollecito bonario ad utenti che hanno in corso una pratica (es. sgravio, perdita, rettifica ecc.)	Presente prassi che prevede che i solleciti siano eseguiti per zona in funzione del tipo di gestionale. Definita una soglia per effettuare il sollecito pari a 10 euro. I solleciti sono effettuati con R/R e PEC..
		CONTATTO TELEFONICO DEL CLIENTE O MAIL SE NON PRESENTE TELEFONO	Assenza di dati anagrafici dell'utente o non aggiornati	
		GESTIONE PIANI DI RIENTRO	Discrezionalità nella gestione dei piani di rientro (es. n° di tae maggiori rispetto a procedura, ecc.)	Definita una procedura scritta. Il richiedente deve compilare apposito modulo dall'utente. Sulla della richiesta dell'utente è predisposto il piano di rientro. Se si esce dalle indicazioni della procedura (es. per numero di rate) il piano è approvato dal Direttore dell'amministrazione. Per importi maggiori alle deleghe si procede a doppia firma con il DG.
Utenze industriali	Campionamento	Predisposizione attività di campionamento	Non individuare uno scarico rappresentativo dell'attività industriale	Delibera Arera 665/2017/R/idr Conoscenza del tessuto produttivo del territorio da parte di chi organizza il piano Codice etico di comportamento (conflitto di interessi)
		Pianificazione delle attività di campionamento	Rapporto consolidato con utente	Codice etico di comportamento (conflitto di interesse) Rotazione del personale (prassi) Le attività settimanali sono comunicate al campionario in un tempo non sufficiente a consentire accordi con le utenze che generino significative modifiche alla qualità del refluo
			Il campionario potrebbe indicare nel verbale di campionamento una non veritiera assenza di scarico	Per i grandi utenti telecontrollati il rischio è nullo in quanto verificabile da remoto la portata istantanea dello scarico Per le utenze minori presente verbale con firma campionario e firma utente
			Comunicazioni dall'ufficio utenze al laboratorio	Conoscenza dell'utente
		Fatturazione	Calcolo della caratterizzazione media del refluo	Nel calcolo della caratterizzazione potrebbero essere commessi errori di battitura o volontari

Laboratorio	Esecuzione delle analisi	Dall'accettazione del campionamento fino al reporting dei dati	Conflitto di interessi dei tecnici di laboratorio	<p>Codice etico</p> <p>Accreditamento alla Iso 17025 per Bulgarograsso e Como lavora in conformità all'accREDITAMENTO</p> <p>La suddivisione dei parametri in analisi tra i diversi analisti sul singolo campione</p> <p>LIMS che lascia traccia di chi ha effettuato l'analisi e le modifiche effettuate dai diversi analisti</p>
	Refertazione	Refertazione	Il responsabile del laboratorio possa modificare i dati	<p>Il laboratorio conserva i fogli di lavoro cartacei</p> <p>Codice etico</p> <p>codice deontologico dell'ordine</p> <p>Controlli di ARPA sull'affidabilità dei dati emessi dal laboratorio che possono comportare la sospensione delle attività di laboratorio stesso.</p> <p>Non è possibile modificare il rapporto di prova (diventerebbe un nuovo rapporto con revisione del documento originario)</p> <p>LIMS traccia tutti i passaggi per tutte le eventuali modifiche sui dati-</p>