

Allegato 2 - Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

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. ATS, Vigili del fuoco, Guardia di Finanza) ivi incluse le visite ispettive:

Procedura "Gestione Verifiche Ispettive Pubblica Amministrazione" e relativi allegati, Tabelle "Mappatura Enti" e "Mappatura Enti MM - Focus DACR", "Regolamento in materia di accesso ai documenti amministrativi", Procedura "Gestione della corrispondenza societaria"; Gestione Autorizzazioni, Licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali; Gestione visite Ispettive Arera; Nomine e Responsabilità Privacy.

- 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 Verifiche Ispettive Pubblica Amministrazione" e relativi allegati; Procedura "Gestione delle Verifiche Ispettive ARERA" e relativi allegati

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

Tabella "Mappatura Enti MM - Focus DACR"; Bonus Idrico; Monitoraggio Operativo di primo livello RQSII

- Acquisizione e gestione di contributi, sovvenzioni, finanziamenti, assicurazioni e garanzie concesse da soggetti pubblici (ad es. per formazione, attività di ricerca, ecc.):

Procedura Finanziamenti agevolati; Formazione del personale

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

Procedure operative "Programmazione, Approvazione e Rendicontazione degli Investimenti del SII", "Gestione autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività del SII", "Allacciamenti alla Rete Idrica e Fognaria"; Espropri

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

- Gestione delle utenze ivi inclusa gestione bollettazione e gestione del credito:
- Procedure "fatturazione consumi utenze del servizio idrico integrato", "Gestione Incassi Servizio Idrico", "Allacciamenti alla rete idrica e fognaria" e relativi allegati, "Gestione Clienti Servizio Idrico", "Indennizzi automatici in bollettazione", "Gestione delle letture", "Bonus Idrico", , Gestione procedure concorsuali, accordi di ristrutturazione dei debiti e Liquidazioni volontarie avviate ante 15.07.2022, Gestione del Credito SII, Programmazione, Approvazione e Rendicontazione degli investimenti del SII, Verifiche ai Misuratori e Verifiche del livello di pressione, Gestione del Credito ERP DVCA, Disattivazione e cessazione della fornitura, Conservazione dei Contatori SII per la Tutela del Credito, Istruzione operativa "Disattivazione e cessazione della fornitura", Gestione Procedure Concorsuali, Accordi di Ristrutturazione dei debiti e Liquidazioni

Allegato 2 - Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

volontarie avviate ante 15 07 2022, Mitigazione del rischio prescrizione; Gestione dei pagamenti (ciclo passivo):

Istruzione operativa “Verifica e Registrazione Fatture”, “Ciclo Passivo Contabilità su SAL e Costi Tecnici”, budgeting, Gestione della Tesoreria”, “Ciclo paghe”, “Gestione del Rischio di Tasso di Interesse”, “Acquisizione e dismissione Cespiti”, “Gestione delle chiusure periodiche”, “Costituzione e gestione branch”, Investimenti non ricorrenti, Svalutazione crediti commerciali.

.Protocollo 03 - Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori

- Qualifica e valutazione degli operatori economici e gestione del relativo elenco:

Procedura “Vendor Management” e Procedura “Gestione Gare e affidamenti diretti” e relativi allegati, Istruzione Operativa Gestione Anagrafica Fornitori; Regolamento Elenco Fornitori, Gestione Fornitori DTA.

- Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori di importo sopra soglia:

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, Regolamento di nomina delle Commissioni Giudicatrici, Regolamento CTIA

- Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori di importo sotto soglia:

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, Regolamento CTIA

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:

Procedure “Selezione del Personale”, “Formazione del Personale” e relativi allegati; “Manuale Organizzativo”, procedura Ciclo Paghe, Emissione ODS e Comunicazioni, Gestione modifiche organizzative, trasferimenti e traslochi

- Gestione delle note spese e dei relativi rimborsi:

Procedura “Viaggi e trasferte del personale” e relativi allegati, Gestione convenzione viaggi.

- Procedura “Gestione segnalazioni illecite e tutela del segnalante”

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

- Gestione degli omaggi e partnership:

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 attività di comunicazione e immagine per l'azienda e/o per conto di terzi

Procedure “*Attività di comunicazione esterna*”; “*Gestione delle crisi di reputazione*”

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 delle opere e gestione dei rapporti con le figure coinvolte nell'ambito dell'esecuzione del contratto (Responsabile Unico del Procedimento, Direttore Lavori, ecc.)

Procedure *Nomine e responsabilità dei soggetti coinvolti nella fase esecutiva del contratto* e relativi allegati, “*Gestione della costruzione*”, Regolamenti “*Comitato Tecnico Interdisciplinare Appalti (CTIA)*” e “*Gestione Conflitti di Interesse*”

- 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:

Procedure “*Attività Commerciale Extra-moenia DVIN*” e “*Costituzione e gestione branch*”

- Negoziante 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):

Procedure “*Interventi a Tutela del Patrimonio Aziendale*”, “*Gestione Processi Amministrativi DVCA*”, Istruzioni Operative “*Gestione Segnalazioni Riscaldamento DVCA*”, “*Interventi a Tutela del Patrimonio Aziendale per DVCA*”, Interventi a Tutela del Patrimonio Aziendale per Ingegneria e Servizio Idrico, “*Gestione Chiavi DVCA*”, *Gestione Contratti di Manutenzione Ordinaria DVCA (comprende Gestione Processi Tecnici DVCA/ Gestione Ordini di Lavoro DVCA)*”, “*Affissione avvisi tecnici in stabili di servizi abitativi pubblici e temporanei*”, “*Assegnazioni Alloggi servizi abitativi pubblici e temporanei*”, “*Usi diversi*”, “*Gestione documentale amministrativa DVCA*”, Procedure Operative “*Gestione Processi Tecnici DVCA*”, “*Gestione Contratti di Manutenzione Ordinaria DVCA*”, Gestione del Credito ERP DVCA, Sloggio DVCA

- 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

Allegato 2 - Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

Protocollo 07 - Gestione del Servizio Idrico Integrato e dei relativi adempimenti

- Predisposizione del Programma degli Interventi del Servizio Idrico Integrato
Procedura "Programmazione, Approvazione e Rendicontazione degli Investimenti del SII" e istruzione operativa "Monitoraggio degli Investimenti Servizio Idrico Integrato",
- Predisposizione delle comunicazioni all'Autorità di controllo ai sensi della disciplina dell'unbundling contabile
Procedura "Predisposizione del bilancio di esercizio"

Protocollo 08 - Gestione del contenzioso

- Gestione dei contenziosi giudiziali e stragiudiziali
Procedura "Affidamento Incarichi di Patrocinio Assistenza e Consulenza Legale"

Protocollo 09- Gestione bilancio (contabilità e operazioni sul capitale sociale), rapporti con il Socio e il Collegio Sindacale e fiscalità

- Predisposizione del bilancio di esercizio e delle comunicazioni ai Soci e/o al mercato
Procedure "Budgeting", "Predisposizione del bilancio di esercizio"; istruzione operativa "Svalutazione dei crediti commerciali"
- Gestione della fiscalità e dei relativi adempimenti
Procedura "Ciclo Fiscale"

Protocollo 10 - Gestione dei sistemi informativi

- Gestione degli accessi alle informazioni, ai sistemi informativi, alla rete, ai sistemi operativi, alle applicazioni:
Politica per la Cybersecurity, Gestione del Riesame della Direzione per la cybersecurity, Gestione degli audit di cybersecurity; Procedura "Gestione utenze" e Istruzione Operativa "Gestione modifiche organizzative trasferimenti e traslochi"; Procedura "Ciclo vita utenze"
- Gestione e protezione logica e fisica della postazione di lavoro:
Procedura "Ciclo vita utenze", Regolamento "uso strumenti informatici"
- Gestione degli incidenti e dei problemi di sicurezza informatica:
Istruzione Operativa "Gestione Data Breaches" Procedura "Gestione incidenti sicurezza"; "Gestione delle anomalie per la cybersecurity", Gestione Fornitori per la Sicurezza delle informazioni.
- Gestione e protezione delle reti:
Regolamento "Uso Strumenti Informatici", Procedura "Gestione vulnerabilità"
- Gestione della sicurezza fisica dei centri di elaborazione dati e locali tecnici IT:
Procedura "Sicurezza informatica dei dati e delle informazioni"; Documento "PAS Persone autorizzate accesso Sale CED" e Istruzione Operativa "Disaster Recovery per i Sistemi Informativi"; Politica per la Sicurezza Fisica ed Ambientale

Allegato 2 - Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure

- 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*”;
- Gestione delle comunicazioni e dell’operatività (scambio di informazioni, log management, patch management, politiche di backup, ecc.)
Procedure “*Backup*”, “*Politica per Information Logging*”, Istruzione operativa “*Log*”
- Gestione del processo di acquisizione, sviluppo e manutenzione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici
Procedura “*Gestione Ciclo vita asset*”
- Gestione dei controlli crittografici
Procedura “*Sviluppo Sicuro*”

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

Protocollo 12 - Gestione delle tematiche ambientali

- Gestione dei rifiuti:
Procedura “*Gestione dei rifiuti*”; Istruzioni Operative “*Registro di Carico e Scarico e Formulario di Identificazione Rifiuti*”, Modello Operativo di Erogazione del Servizio della funzione Verde Erp

Protocollo 13 - Gestione delle informazioni privilegiate

- Gestione informazioni privilegiate e comunicazioni al mercato finanziario:
Procedura “*Gestione delle Informazioni Privilegiate e del Registro insider*” e Regolamento “*Internal Dealing*” e relativi allegati