

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 1/16	Rev. 02


# POLITICA ED ORGANIZZAZIONE

## **ELENCO REVISIONI:**

Rev.	Data	Descrizione revisione
00	30/04/2018	Prima emissione per adeguamento del SGQS rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2015
01	30/06/2020	Adeguamento alle variazioni aziendali
02	15/02/2021	adeguamento per nuova ISO 45001


<i>PREPARATO</i>	<i>APPROVATO</i>	
<b>Responsabile SGQS</b>	<b>PRESIDENTE</b>	<b>DATA APPROVAZIONE</b>
		15/02/2021

Distribuzione della revisione: attraverso la cartella di rete: \server\_posta\intesags

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 2/16	Rev. 02

## INDICE

<b>1. Documento di Politica e di Organizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza .....</b>	<b>3</b>
1.1. Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza.....	3
1.2. Documentazione del Sistema – Documenti di Direzione.....	3
<b>2. Contesto di riferimento .....</b>	<b>4</b>
2.1. Profilo sintetico di INTESA S.p.A. ....	4
2.2. Contesto interno .....	8
2.2.1. Fattori di contesto interno rilevanti .....	8
2.2.1. Qualificazione dei fattori di Contesto Interno rispetto alle specificità della Società .....	9
2.2.2. Indirizzi e Linee Strategiche .....	9
2.3. Contesto esterno.....	10
2.3.1. Fattori di contesto esterno rilevanti .....	10
2.3.2. Qualificazione dei fattori di Contesto Esterno rispetto alle specificità della Società .....	10
<b>3. Bisogni e aspettative delle parti interessate.....</b>	<b>11</b>
3.1. Qualificazione dei fattori di Contesto Rilevanti rispetto alle specificità della Società.....	11
<b>4. Politica per la Qualità e la Sicurezza .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Organizzazione e Responsabilità.....</b>	<b>12</b>
5.1. Gestione delle conoscenze dell'organizzazione.....	12
5.2. Gestione delle competenze nell'organizzazione.....	12
5.3. Ruoli e responsabilità.....	13
<b>6. Pianificazione per la Qualità e Sicurezza .....</b>	<b>13</b>
6.1. Rischi ed opportunità .....	13
6.1.1. Rischi Strategici .....	13
6.1.2. Rischi Operativi.....	13
6.2. Obiettivi e programmi di miglioramento per la Qualità e la Sicurezza.....	13
6.3. Cambiamenti da gestire nel SGQS.....	14
<b>7. Comunicazione.....</b>	<b>14</b>
<b>8. Allegati.....</b>	<b>16</b>

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 3/16	Rev. 02

## 1. Documento di Politica e di Organizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza

### 1.1. Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per la Salute e Sicurezza sul Lavoro di INTESA S.p.A., descritto nel presente documento, è:

- Progettazione, conduzione, installazione, manutenzione di impianti di illuminazione pubblica
- Progettazione, gestione e manutenzione di impianti termici.

Codici ATECO:

43.21 Installazione di impianti elettrici

43.22 Installazione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento dell'aria

Settore EA:

28 Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi

35 Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata

Il SGQS si applica (secondo adattamenti, graduazioni e con estensione dipendenti dai fattori di complessità e maturità del processo di realizzazione e dei metodi usati, capacità e addestramento e competenze del personale coinvolto, aspetti economici derivanti dalla non conformità del servizio/prodotto, livelli di rischio per la salute e sicurezza sul lavoro, applicabilità di prescrizioni di legge) a:

- tutti i processi connessi all'illuminazione pubblica
- tutti i processi connessi al servizio energia

Il sistema si applica inoltre a tutti i processi direzionali, di gestione delle risorse e di supporto ai sopraindicati processi primari, inclusi quelli gestiti in outsourcing.

Per la stesura del presente documento sono state prese, come riferimento, le prescrizioni riportate nei seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI ISO 45001:2028


Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza, di seguito RSGQS, coordina il processo di definizione della documentazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per la Sicurezza (SGQS), assicurandone la corrispondenza con i requisiti delle norme di riferimento.

### 1.2. Documentazione del Sistema – Documenti di Direzione

La documentazione del SGQS di INTESA S.p.A. è articolata su più livelli.

Il primo livello è costituito dai Documenti di Direzione, che hanno lo scopo di esplicitare analisi, strategie, impegni messi in atto con il Sistema.

Il presente "Documento di Politica e di Organizzazione" ne costituisce la sintesi e comprende la definizione ed emissione di tutti i documenti con i quali la Direzione intende comunicare e rendere operative le proprie strategie ed i propri impegni.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 4/16	Rev. 02

In particolare, con il documento di “Politica e di Organizzazione” sono emessi e sottoposti a regolare verifica ed aggiornamento (in particolare in occasione del riesame da parte della direzione) i seguenti documenti:

- Analisi di contesto;
- Politica per la Qualità;
- Documenti di organizzazione aziendale:
- Organigramma nominativo;
- Documenti di organizzazione aziendale: Descrizione ruoli;
- Risultati delle Analisi di Rischio;
- Obiettivi e Programmi di miglioramento.

Con il “Documento di Politica e di Organizzazione” vengono inoltre emessi e mantenuti aggiornati:

- Cruscotto degli indicatori di prestazione, utilizzato per il monitoraggio dei programmi per la Qualità;
- Piano della Formazione per la gestione delle Competenze;
- Piano della Comunicazione interna ed esterna.

Gli altri livelli della documentazione del SGQS sono definiti all’interno della procedura PR-07 “Gestione dei documenti dei dati e delle registrazioni”.

RSGQS tiene sotto controllo la documentazione del Sistema, assicurandone la coerenza con le norme di riferimento.

## 2. Contesto di riferimento

Il presente documento costituisce uno strumento di valutazione del contesto interno ed esterno di riferimento.

In particolare, l’analisi di contesto viene sviluppata a partire dalla definizione del profilo sintetico delle attività di INTESA S.p.A. conducendo una analisi preliminare finalizzata ad identificare i fattori di contesto rilevanti.


I fattori di contesto rilevanti sono poi approfonditi (rif. § 2.2 e § 2.3) identificandone le principali aree di rischio e di opportunità.

### 2.1. Profilo sintetico di INTESA S.p.A.

#### **Storia di Intesa S.p.A.**

Nel luglio 1974, la Società fu costituita come “Consorzio Interprovinciale Gas (Gas-Int)”, ai sensi del T.U. 15/10/1925, per la gestione del servizio di produzione e distribuzione gas avendo tra i suoi Soci, i Comuni di Siena, Colle Val d’Elsa, Poggibonsi, Certaldo e Castelfiorentino a cui si aggregarono successivamente anche Asciano, Buonconvento, Castellina in Chianti, Casole d’Elsa, Castelnuovo Berardenga, Castiglione d’Orcia, Chiusdino, Montalcino, Monteroni d’Arbia, Monteriggioni, Monticiano, Poggibonsi, San Gimignano, Rapolano Terme, San Gimignano, San Quirico d’Orcia, San Giovanni d’Asso, Sovicille, Trequanda.

Nel 1995, la Società venne trasformata, ai sensi della legge 142/1990, in “Consorzio Interprovinciale Gas Acqua Servizi (GAS-INT) e, con deliberazione n. 65 del 23/12/1996, l’Assemblea Consorziale approvò la variazione della denominazione sociale a “Consorzio Intercomunale Energia Servizi Acqua (INT.E.S.A.)”.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 5/16	Rev. 02

Da questa data e fino al conferimento del ramo d'azienda relativa al servizio idrico integrato al Gestore dell'Ambito Territoriale Ottimale n.6, Acquedotto del Fiora S.p.A., avvenuta nel 2002, INTESA ha gestito il servizio idrico integrato in alcuni comuni della Provincia di Siena tra cui il Comune di Siena.

La Società per Azioni "INTERcomunale Telecomunicazione Energia Servizi Acqua" (in forma abbreviata INT.E.S.A.) nasce il 20 dicembre 2001 dalla trasformazione in S.p.A. del Consorzio in attuazione delle prescrizioni dell'art. 113 lett. A) del D.lgs 267/2000.

Alla data di costituzione, INTESA S.p.A. era partecipata da 32 Comuni e gestiva i seguenti servizi:

- a) distribuzione e vendita di gas metano e GPL
- b) gestione del servizio idrico integrato
- c) lampade votive e servizi cimiteriali
- d) pubblica illuminazione
- e) cogenerazione e calore

Il quadro normativo per lo specifico settore della distribuzione del gas naturale, con il Decreto Letta (D.lgs 164 del 23 maggio 2000), ha innovato la precedente disciplina introducendo la separazione funzionale e poi societaria con la costituzione di Intesa Distribuzione S.r.l. ed IntesaCom S.r.l., tra le attività relative al servizio pubblico di distribuzione gas e quelle commerciali di vendita dell'energia.

Nel 2004, Intesa S.p.A. ha incorporato la Società Amiata Gas S.r.l., già operante nella distribuzione del gas in alcuni Comuni della zona Amiata; nel 2006, Intesa S.p.A. ha acquisito l'intera proprietà della società Valtiberinagas S.r.l., operante nella distribuzione del gas nei Comuni di Citerna, Caprese Michelangelo e Monterchi e successivamente incorporata per fusione.

Nel 2008, le Società C.I.G.A.F. S.p.A., Gestioni Valdichiana S.p.A., Intenergy S.r.l. sono state fuse per incorporazione in Intesa S.p.A.

Dal 2009, le Società Intesa S.p.A., Coingas S.p.A. e Consiag S.p.A. hanno dato corso ad un processo di aggregazione che ha portato alla costituzione della capogruppo E.S.TR.A. S.p.A. alle cui Società sono stati conferiti, in varie fasi, i rami d'azienda operanti nel settore della distribuzione gas (CENTRIA S.r.l.) e nella vendita di energia (Estra Energie S.r.l.).

Ad oggi, la Società Intesa S.p.A. è prevalentemente un holding di partecipazioni: E.S.TR.A. S.p.A. 25,139% e Nuove Acque S.p.A. 1,006%.

### ***I Soci di Intesa S.p.A.***

<b>N.</b>	<b>COMUNI SOCI INTESA S.P.A.</b>	<b>AZIONI</b>	<b>VALORE</b>	<b>QUOTA</b>
1	ABBADIA SAN SALVATORE	31.726	€ 158.630	0,98%
2	ARCIDOSSO	718	€ 3.590	0,02%
3	ASCIANO	80.902	€ 404.510	2,49%
4	BUONCONVENTO	67.899	€ 339.495	2,09%
5	CAPALBIO	5.000	€ 25.000	0,15%
6	CASOLE D'ELSA	49.306	€ 246.530	1,52%
7	CASTEL DEL PIANO	5.000	€ 25.000	0,15%
8	CASTELL'AZZARA	15.213	€ 76.065	0,47%
9	CASTELLINA IN CHIANTI	30.868	€ 154.340	0,95%
10	CASTELNUOVO BERARDENGA	67.769	€ 338.845	2,08%
11	CASTIGLIONE D'ORCIA	28.164	€ 140.820	0,87%
12	CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	5.000	€ 25.000	0,15%
13	CETONA	33.673	€ 168.365	1,04%
14	CHIANCIANO TERME	96.401	€ 482.005	2,96%
15	CHIUSDINO	26.057	€ 130.285	0,80%

16	CHIUSI	98.272	€	491.360	3,02%
17	CINIGIANO	5.000	€	25.000	0,15%
18	COLLE DI VAL D'ELSA	234.462	€	1.172.310	7,21%
19	GAIOLE IN CHIANTI	26.031	€	130.155	0,80%
20	LUCIGNANO	157	€	785	0,00%
21	MAGLIANO IN TOSCANA	44.803	€	224.015	1,38%
22	MARCIANO DELLA CHIANA	1	€	5	0,00%
23	MONTALCINO	137.385	€	686.925	4,22%
24	MONTE ARGENTARIO	53.155	€	265.775	1,63%
25	MONTEPULCIANO	178.256	€	891.280	5,48%
26	MONTERIGGIONI	83.945	€	419.725	2,58%
27	MONTERONI D'ARBIA	108.025	€	540.125	3,32%
28	MONTICIANO	20.128	€	100.640	0,62%
29	MONTIERI	19.842	€	99.210	0,61%
30	MURLO	22.339	€	111.695	0,69%
31	PIANCASTAGNAIO	24.341	€	121.705	0,77%
32	PIENZA	23.507	€	117.535	0,72%
33	POGGIBONSI	262.132	€	1.310.660	8,06%
34	RADDA IN CHIANTI	16.747	€	83.735	0,51%
35	RADICOFANI	20.544	€	102.720	0,63%
36	RAPOLANO TERME	51.750	€	258.750	1,59%
37	SAN CASCIANO BAGNI	1.573	€	7.865	0,05%
38	SAN GIMIGNANO	85.999	€	429.995	2,64%
39	SAN QUIRICO D'ORCIA	105.841	€	529.205	3,25%
40	SARTEANO	59.882	€	299.410	1,84%
41	SCANSANO	50.369	€	251.845	1,55%
42	SEGGIANO	718	€	3.590	0,02%
43	SIENA	515.526	€	2.577.630	15,85%
44	SINALUNGA	240.617	€	1.203.085	7,40%
45	SOVICILLE	48.084	€	240.420	1,48%
46	TERRANOVA BRACCIOLINI	73.687	€	368.435	2,26%
47	TORRITA DI SIENA	70.447	€	352.235	2,17%
48	TREQUANDA	13.839	€	69.195	0,43%
	<i>Azioni proprie INTESA S.p.A.</i>	207	€	1.035	0,01%
	<b>TOTALE</b>	<b>3.253.533</b>	€	<b>16.267.665</b>	<b>100,00%</b>

La compagine societaria di **Intesa S.p.A.** è interamente pubblica: i suoi azionisti sono 48 Comuni delle Province di Siena (34 Comuni: tutti escluso Radicondoli), Grosseto (11 Comuni), Arezzo (3 Comuni).

### Settori di attività di Intesa S.p.A.

La Società Intesa opera nelle seguenti linee di business:


- **Servizio Calore**

Intesa opera in maniera residuale nel servizio energia e teleriscaldamento ad esaurimento (scadenza 2022) del contratto in essere con il Comune di Arcidosso impiegando personale ricevuto in distacco parziale da una Società del Gruppo Estra.

Il settore è sostanzialmente in equilibrio.

- **Servizio Illuminazione Pubblica**

Intesa ha la concessione pubblica del servizio di illuminazione pubblica in 3 Comuni: Montalcino (scadenza 2025), Monticiano (scadenza 2024), Castiglion d'Orcia (scadenza 2021) e gestisce gli impianti di illuminazione pubblica nei Comuni di Castelnuovo Berardenga, Monteroni d'Arbia e San Gimignano per circa 7mila punti luce impiegando il personale ricevuto in distacco da Estra S.p.A.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 7/16	Rev. 02

Il settore è sostanzialmente in equilibrio.

- **Gestione del Patrimonio Immobiliare**

Intesa possiede gli immobili relativi alle sedi storiche delle Società: Intesa S.p.A. a Siena in Viale Toselli e CIGAF S.p.A. (fusa per incorporazione) a Sinalunga. Nell'ottobre 2019, dopo gara pubblica, è stata ceduta la sede storica della Società dell'ex-Gestioni Valdichiana S.p.A. (fusa per incorporazione) a Montepulciano.

- **Gestione delle Partecipazioni**

La partecipazione detenuta in Estra S.p.A. è di 57.575.970 azioni di valore nominale di € 1,00 pari al 25,139% del capitale sociale complessivo di Euro 228.334.000; le altre quote sono detenute da Consiag S.p.A. 39,504%, Coingas S.p.A. 25,139%, Vivaservizi S.p.A. 10,0% ed azioni proprie per 0,219%.

Intesa detiene una partecipazione pari a 1,00% di Nuove Acque S.p.A., gestore del servizio idrico integrato dell'ATO Aretino, al valore di carico di € 346mila.

Altre partecipazioni di Intesa sono: Ombrone S.p.A., Socio Privato di Acquedotto del Fiora S.p.A. il cui valore è inferiore a mille euro.

### Decreto Legislativo 175/2016 - T.U. sulle Società Partecipate

L'Assemblea dei Soci del 28/10/2019 ha analizzato gli obblighi ricadenti sulla Società in attuazione del Decreto Legislativo 175/2016 ed ha unanimemente deliberato di confermare "la classificazione di Società a partecipazione pubblica" già assunta dall'Assemblea dei Soci del 22/12/2016 dando mandato al Consiglio d'Amministrazione di monitorare l'evoluzione interpretativa e legislativa dei riferimenti normativi in materia. La decisione dell'Assemblea dei Soci è stata supportata dal parere legale dell'Avv. Lorenzo de Martino e dal *Legal Risk Assessment* predisposto internamente dalla Società. Intesa S.p.A. non è quindi "Società a controllo pubblico" secondo la definizione dell'Art. 2 comma 1 del D.Lgs.175/2016, Testo Unico delle Società Partecipate sulla base del riscontro oggettivo che nessun Socio di Intesa esercita, singolarmente o congiuntamente per il tramite di Patti parasociali o per vincoli statutari sulla governance, il controllo sulla Società secondo quanto previsto dall'Art. 2 "Definizioni" punto 1.b) dove il "controllo" viene ricondotto all'Articolo 2359 del Codice Civile od a Patti Parasociali che determinano un controllo congiunto. La Società è impegnata a monitorare con attenzione l'evoluzione della giurisprudenza sull'Art.2 del D. Lgs 175/2016 in considerazione della struttura del capitale sociale interamente posseduto da Amministrazioni Comunali. Inoltre Intesa non rientra tra le Società oggetto di alienazione [Art.24 "Revisione straordinaria delle partecipazioni"] ed i Soci possono detenere legittimamente la loro partecipazione in Intesa perchè gestisce, direttamente ed indirettamente, "Servizi di Interesse Generale" [Art. 4 "Finalità perseguibili mediante l'acquisizione e la gestione di partecipazioni pubbliche" comma 2.a]:

- direttamente:

- a) il servizio pubblico locale di illuminazione pubblica nei Comuni di: Castiglion d'Orcia, Monticiano, Montalcino
- b) il servizio di teleriscaldamento nel Comune di Arcidosso

- indirettamente:

- a) il servizio pubblico locale di distribuzione gas tramite Estra S.p.A. (25,139%)
- b) il servizio idrico integrato tramite Nuove Acque S.p.A. (1,006%)

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 8/16	Rev. 02

## 2.2. Contesto interno

L'analisi è stata condotta considerando i fattori di contesto rilevanti e prendendo come riferimento:

- politiche, obiettivi e strategie;
- struttura organizzativa, risorse e conoscenze a disposizione in termini di capitali, personale, infrastrutture, impianti.

Il contesto interno di riferimento è oggetto di specifici incontri di Direzione, condotti con periodicità almeno annuale, nel corso dei quali vengono analizzati gli sviluppi di ciascuno dei fattori che lo caratterizzano ed adottate le conseguenti decisioni in termini di adeguamento dei seguenti fattori:

- organizzazione di INTESA S.p.A.
- risorse a disposizione in termini di infrastrutture e di attrezzature.

### 2.2.1. Fattori di contesto interno rilevanti

L'analisi preliminare di contesto ha condotto ad individuare i seguenti fattori di contesto rilevanti (Rif. Allegato 1).

FATTORI DI CONTESTO INTERNI		Applicabilità	AREE DI RISCHIO / OPPORTUNITÀ
MINACCE	OPPORTUNITÀ		
Indirizzi e linee strategiche aziendali		Q/S	Ridefinizione del ruolo (esistenza della Società) e della strategie (presidio della partecipazione in Estra S.p.A.) della Società in funzione del modificate linee d'indirizzo da parte dei Soci
Valori e Vision aziendali		Q/S	Modificazione della guida aziendale da parte del nuovo CdA con maggiore/minore enfasi agli aspetti operativi ed ad alcune specifiche aree di business. Approccio non in-house
Fatturato aziendale ed indici di redditività		Q/S	Ritorno ad una politica di investimenti a redditività "posticipata" per supportare piani di sviluppo a favore dei Comuni-Soci
Gestione impegni contrattuali		Q	Presidio del rapporto con il Committente Comune-Socio
Presidio attività in outsourcing		Q	Mancanza degli strumenti di governo e controllo delle attività erogate in outsourcing tramite il Contratto di Servizio
Compliance regolamentare		Q	Applicazione facoltativa di misure di autoregolamentazione in materia di: Anticorruzione - Trasparenza - Certificazione Qualità - Certificazione Sicurezza
Key men		Q	La Società ha in organico un "solo" dipendente con vari ruoli aziendali che non ha elementi immediati di supplenza sia interni che esterni
Rischio infortuni		S	La Società presidia adeguatamente la problematica attraverso il Sistema di Prevenzione e Protezione della Sicurezza
Conflitto di interessi		Q	Autoregolamentazione interna per Azienda a partecipazione pubblica Rischio reputazionale e conseguenze sulla responsabilità aziendale
Frodi da parte dipendenti		Q	Autoregolamentazione interna per Azienda a partecipazione pubblica Rischio reputazionale e conseguenze sulla responsabilità aziendale
Atti illeciti / non autorizzati		Q	Autoregolamentazione interna per Azienda a partecipazione pubblica Rischio reputazionale e conseguenze sulla responsabilità aziendale



	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 9/16	Rev. 02

<b>Violazioni codice etico</b>	<b>Q</b>	Autoregolamentazione interna per Azienda a partecipazione pubblica Rischio reputazionale e conseguenze sulla responsabilità aziendale
<b>Ritardo tecnologico di processo</b>	<b>Q</b>	Iniziativa "Intesa per l'Efficienza Energetica"

### 2.2.1. Qualificazione dei fattori di Contesto Interno rispetto alle specificità della Società

- Indirizzi e linee strategiche aziendali
- Valori e Vision aziendali
- Fatturato aziendale ed indici di redditività
- Gestione impegni contrattuali
- Presidio attività in outsourcing
- Compliance regolamentare
- Key men
- Rischio infortuni
- Conflitto di interessi
- Frodi da parte dipendenti
- Atti illeciti / non autorizzati
- Violazioni codice etico
- Ritardo tecnologico di processo
- Sistema dei valori aziendali orientata all'ascolto dei bisogni delle comunità e del territorio di riferimento.

### 2.2.2. Indirizzi e Linee Strategiche

#### II Progetto "HOLDING delle PARTECIPATE" dei Servizi Pubblici Locali

Le Assemblee dei Soci del 13/1/2015 e del 26/6/2015, i Soci di INTESA hanno approvato le linee d'indirizzo del "Progetto Holding delle partecipate dei Servizi Pubblici Locali".

Il nuovo Organo Amministrativo di Intesa, nominato il 18 giugno 2018, ha ricevuto dai Soci l'indicazione di ridefinire ed aggiornare il "Progetto Holding dei Servizi Pubblici Locali" che è ritenuto il passaggio strategico necessario al processo di aggregazione di un soggetto industriale di livello regionale operante nei servizi pubblici locali.


#### II Business Plan 2016-2020

In attuazione della richiesta dei Soci espressa durante la valutazione del "Progetto Holding", la Società ha predisposto un "Business Plan 2016-2020" approvato dall'Assemblea dei Soci in data 22/12/2016.

Con l'approvazione del Bilancio d'esercizio 2019, gli obiettivi del Business Plan 2016-2020 possono ritenersi sostanzialmente conseguiti:

- crediti ricondotti alle sole partite correnti
- cessione del patrimonio immobiliare non funzionale agli obiettivi della Società
- ristrutturazione del debito ed azzeramento della Posizione Finanziaria Netta

Poiché l'attuale Business Plan non considerava gli effetti del Progetto Holding né quelli dell'eventuale quotazione in borsa di Estra S.p.A., l'Organo Amministrativo si è prefisso l'obiettivo di revisionare il Business Plan della Società sulla base della nuova mission aziendale che verrà indicata dai Soci che comporterà la ridefinizione della sua struttura patrimoniale, economica e finanziaria.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 10/16	Rev. 02

## 2.3. Contesto esterno

### 2.3.1. Fattori di contesto esterno rilevanti

L'analisi preliminare di contesto ha condotto ad individuare i seguenti fattori di contesto esterno rilevanti (Rif. Allegato 1).

FATTORI DI CONTESTO ESTERNI		Applicabilità	AREE DI RISCHIO / OPPORTUNITÀ
MINACCE	OPPORTUNITÀ		
Mercati Finanziari		Q	Holding di partecipazione soggetta alle politiche di dividendi delle Società partecipate - Rischio finanziario elevato andamento della maggiore partecipazione Estra S.p.A. - Rischio patrimoniale elevato
Instabilità determinata da scenari di politica nazionale		Q	Modificazione delle linee di indirizzo nazionali sul tema delle Società a partecipazione pubblica (estremi: liberalizzazione – in house)
Quadro legislativo e normativa vigente e relativi sviluppi		Q	Contesto normativo e regolatorio delle Società Partecipate e dei servizi pubblici locali
Esigenze dei Clienti Intesa		Q	L'Ascolto e presa in carico delle esigenze in termini di opportunità di sviluppo dell'attività operativa Clienti sono al contempo anche i Soci di Intesa e pertanto il rapporto operativo e contrattuale può produrre effetti sulla relazione complessiva esistente tra Società-Socio. L'ascolto e la raccolta delle esigenze del Cliente possono rappresentare condizioni di opportunità per il posizionamento strategico della Società


Il contesto di riferimento esterno è oggetto di specifici incontri di Direzione, condotti con periodicità almeno annuale.

Nel corso di questi incontri, vengono analizzati gli sviluppi di ciascuno dei fattori che lo caratterizzano ed adottate le conseguenti decisioni in termini di:

- sviluppo proposto per le attività di INTESA;
- adeguamento delle azioni di controllo dei rischi strategici.

### 2.3.2. Qualificazione dei fattori di Contesto Esterno rispetto alle specificità della Società

- Indirizzi e linee strategiche aziendali
- Sistema dei valori aziendali orientata all'ascolto dei bisogni delle comunità e del territorio di riferimento.
- Dipendenza da fornitori strategici
- Mercati Finanziari
- Instabilità determinata da scenari di politica nazionale
- Quadro legislativo e normativa vigente e relativi sviluppi
- Conformità legale del prodotto / servizio
- Esigenze dei Clienti Intesa

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 11/16	Rev. 02

### 3. Bisogni e aspettative delle parti interessate

Le parti interessate al Sistema di Gestione per la Qualità sono identificate e sottoposte ad un'analisi preliminare di significatività degli interessi rappresentati (Rif. Allegato 1).

Per le parti interessate portatrici di interessi considerati significativi, l'analisi preliminare identifica altresì i bisogni e le aspettative che ne caratterizzano il rapporto, relazionandoli con i fattori di contesto emersi come rilevanti in sede di analisi del contesto.


PARTE INTERESSATA RILEVANTE	BISOGNI ED ASPETTATIVE RILEVANTI	FATTORI DI CONTESTO RILEVANTI	AREE DI RISCHIO / OPPORTUNITÀ
<b>CdA</b>	Mantenimento dell'equilibrio economico finanziario della Società	Valori e Vision aziendali	Possibilità di perseguire con continuità una strategia di miglioramento
<b>Clienti</b>	Garanzia del rispetto di un adeguato livello di prestazione del servizio a garanzia del cittadino finale	Esigenze dei Clienti	Sviluppo del servizio
<b>Dipendenti</b>	Garanzia dello sviluppo professionale	Adeguatezza competenze	Crescita del Know how aziendale
<b>Istituti di credito ed altri finanziatori</b>	Livello di affidabilità		
<b>Organismo di vigilanza</b>	Rispetto delle codice di autodisciplina interno e delle normative di Legge	Compliance regolamentare	Garanzia del rispetto della compliance normativa
<b>Soci azionisti</b>	Conseguimento Obiettivi Strategici	Indirizzi e linee strategiche aziendali	Rischio di discontinuità nell'impostazione strategica della Società

#### 3.1. Qualificazione dei fattori di Contesto Rilevanti rispetto alle specificità della Società

- Valori e Vision aziendali
- Sistema dei valori aziendali orientata all'ascolto dei bisogni delle comunità e del territorio di riferimento.
- Esigenze dei Clienti
- Attenzione ai bisogni dei clienti che sono al contempo anche i Soci di Intesa attraverso un presidio relazionale attento e puntuale.
- I Livelli di Servizio erogati devono essere "oltre" lo standard di riferimento.
- Adeguatezza competenze
- La competenza del personale della Società è un prerequisito necessario dell'alto livello di servizio erogato.
- Compliance regolamentare
- La mission e la strategia della Società sono conseguenti e necessariamente compatibili al quadro normativo e al sistema regolatorio.
- Indirizzi e linee strategiche aziendali
- I Soci nella doppia veste di azionisti e potenziali clienti determinano, nella definizione della mission aziendale, il ruolo e lo spazio operativo di riferimento per la Società.

### 4. Politica per la Qualità e la Sicurezza

La Politica per la Qualità e la Sicurezza (rif. Allegato 2) è riesaminata con periodicità almeno annuale e viene divulgata a tutto il personale facendone oggetto di specifici interventi di comunicazione interna ed eventualmente di formazione per comprenderne il significato e l'importanza.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 12/16	Rev. 02

Costituisce il riferimento primario per l'individuazione degli obiettivi da perseguire e per l'impostazione dei conseguenti piani di miglioramento del sistema.

## 5. Organizzazione e Responsabilità

### 5.1. Gestione delle conoscenze dell'organizzazione

La Direzione definisce quanto necessario per mantenere la disponibilità costante della conoscenza necessaria per la efficace attuazione dei processi di INTESA S.p.A. ed ottenere la conformità del prodotto.

Questo obiettivo è perseguito:

- patrimonializzando l'esperienza aziendale per rafforzare le conoscenze del personale attraverso:
  1. azioni e valutazioni a seguito del verificarsi di insuccessi o di successi (in particolare nei Processi di Progettazione e di Erogazione del Servizio);
  2. strutturazione (procedure operative, formazione interna) dei contributi maturati nelle diverse aree specialistiche dell'Organizzazione e relativi alla acquisizione di esperienze, conoscenze e capacità (in particolare nei processi di Progettazione e di Erogazione del Servizio);
  3. scambio di esperienze con i fornitori.
- individuando le aree nelle quali l'Azienda utilizza conoscenze messe a disposizione da risorse esterne e definendo le azioni necessarie per il presidio di tali aree.


### 5.2. Gestione delle competenze nell'organizzazione

La gestione delle competenze viene impostata identificando:

- per ciascun responsabile di servizio:
  1. principali attività previste per l'area / servizio;
  2. organico a disposizione;
  3. competenze specifiche richieste;
- per ciascun dipendente:
  1. area / servizio di riferimento;
  2. principali compiti assegnati;
  3. competenze specifiche richieste.

Tale impostazione viene integrata definendo il documento "Piano della formazione per la gestione delle competenze" (rif. Allegato 5) all'interno del quale vengono identificate:

- le competenze professionali che richiedono uno sviluppo in relazione:
  1. alla introduzione di particolari strategie,
  2. alla individuazione di nuove esigenze determinate da sviluppi tecnologici o della normativa applicabile;
  3. alla eventuale individuazione della necessità di rinforzare il livello di competenza posseduto per una migliore copertura dei ruoli assegnati.
- vengono impostate le attività necessarie per fornire le competenze richieste;
- vengono valutati i risultati, in termini di efficacia e di impatto sulle competenze del personale, delle attività di formazione erogate.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 13/16	Rev. 02

### 5.3. Ruoli e responsabilità

L'Organizzazione di INTESA S.p.A. è definita comunicandone lo specifico organigramma definendo le responsabilità ed i compiti legati a ciascun ruolo, individuando le competenze che influenzano le prestazioni e l'efficacia delle relative attività.

Le responsabilità assegnate a ciascun ruolo aziendale presente nell'organigramma di INTESA S.p.A. sono definite comunicando specifiche disposizioni organizzative (rif. Allegato 4).

## 6. Pianificazione per la Qualità e Sicurezza

### 6.1. Rischi ed opportunità

#### 6.1.1. Rischi Strategici

La relativa analisi (rif. Allegato 7) viene sviluppata e mantenuta aggiornata dalla Direzione.

I Responsabili di Servizio, introducono, all'interno delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità, le azioni definite per il controllo di tali rischi.

Il registro viene mantenuto aggiornato identificando le situazioni rispetto alle quali si intraprendono programmi per il miglioramento della gestione del rischio/opportunità.

#### 6.1.2. Rischi Operativi

I Responsabili di Servizio identificano i rischi operativi connessi con le relative attività.

Tale identificazione è operata nel contesto della definizione delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità ed è completata dalla identificazione delle azioni poste in atto per tenere sotto controllo tali rischi.

I Rischi identificati vengono inseriti nello specifico registro utilizzato per esplicitarne l'analisi (rif. All. 8).

Il registro viene mantenuto aggiornato identificando le situazioni rispetto alle quali si intraprendono programmi per il miglioramento della gestione del rischio/opportunità.

### 6.2. Obiettivi e programmi di miglioramento per la Qualità e la Sicurezza

La Direzione individua obiettivi e programmi di miglioramento il perseguimento della Politica per la Qualità e della Sicurezza (Rif. Allegato 9).


A questo scopo, si utilizza uno specifico prospetto (rif. Allegato 6) con il quale si riportano gli indicatori di prestazione definiti per i processi principali e di supporto per il SGQS.

Per ciascun indicatore sono stabiliti:

- valori assunti come riferimento consolidato;
- eventuali obiettivi di miglioramento prefissati;
- modalità del monitoraggio (frequenza e criteri di calcolo);
- risultati del monitoraggio.

Con riferimento agli indicatori per i quali sono stabiliti degli obiettivi di miglioramento, il Responsabile del processo definisce e mantiene aggiornato il programma di azioni messo in atto indicando:

- azioni;
- responsabilità;
- tempistiche;
- risorse messe a disposizione;
- risultati attesi;
- note sullo stato di avanzamento;
- risultati conseguiti.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 14/16	Rev. 02

### 6.3. Cambiamenti da gestire nel SGQS

I principali cambiamenti potenziali identificati nella gestione SGQS sono costituiti da:

- evoluzione delle norme tecniche di riferimento;
- evoluzione della normativa di settore sui servizi pubblici locali e sulle Società partecipate;
- evoluzione della normativa della SSL;
- evoluzione tecnologica dei materiali e degli strumenti di lavoro;
- evoluzione delle esigenze espresse dai clienti.

Queste dimensioni del cambiamento sono trasversali a tutti i processi gestiti nel SGQS e sono soggetti all'aggiornamento continuo.

In particolare, tali situazioni sono state considerate nella definizione dei rischi strategici ed operativi di INTESA S.p.A.

## 7. Comunicazione

Il processo di comunicazione si articola come di seguito riportato:

### **Comunicazione interna**


I principali strumenti di comunicazione interna (rif. Allegato 10) sono costituiti da:

- Politica per la Qualità e la Sicurezza – utilizzata per favorire il pieno coinvolgimento di tutto il personale sulle politiche e sulle strategie di INTESA S.p.A.;
- Obiettivi per la Qualità e la Sicurezza – utilizzati per comunicare a tutto il personale gli obiettivi annuali fissati per il miglioramento delle prestazioni e per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Programmi per la Qualità e la Sicurezza – utilizzati per comunicare a tutti i responsabili di Servizio le azioni messe in atto per il miglioramento delle prestazioni e per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Cruscotto indicatori di prestazione – utilizzato per comunicare a tutti i responsabili di Servizio l'andamento delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza;
- Rapporto di Riesame della Direzione – utilizzato per comunicare a tutti i Responsabili di Servizio i risultati del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza ed il suo impatto sulle strategie di INTESA S.p.A.

La comunicazione interna in azienda è assicurata attraverso una serie di canali strutturati quali:

- ordini di servizio predisposti dal Dirigente e/o dal RSPP ed approvati dal Presidente del Consiglio di Amministrazione
- rete intranet interna su cui viene condivisa la documentazione relative al SGQS. Il sistema di mail interna è un canale ufficiale di comunicazione tra le risorse interne
- riunioni tra la Direzione e i dipendenti
- attività di informazione interna diffuse attraverso posta elettronica.

L'organizzazione si attiva per il miglioramento continuo della comunicazione interna, in particolare in merito alle problematiche di salute e sicurezza sul lavoro connesse alle proprie attività, nella consapevolezza dell'importanza della comunicazione quale strumento di gestione interna e di interazione con le parti interessate.

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 15/16	Rev. 02

### ***Comunicazione esterna***

I principali strumenti di comunicazione esterna (rif. Allegato 10) sono costituiti da:

- Politica per la Qualità e la Sicurezza – utilizzata per stimolare il pieno coinvolgimento delle principali parti interessate sulle politiche e sulle strategie di INTESA S.p.A.;
- Sito web INTESA.

La comunicazione verso gli Stakeholders, con particolare riferimento ai Clienti istituzionali e finali dei servizi erogati, è assicurata:

- per le segnalazioni di guasto alla pubblica illuminazione tramite: **Numero Verde 800 338858**
- per le segnalazioni di guasto agli Impianti Termici, tramite il numero **3355759909**
- altre segnalazioni con carattere di minore rilevanza possono essere comunicate ai recapiti indicati sul sito web aziendale **[www.intesa.siena.it](http://www.intesa.siena.it)**

La Società provvede al rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente per quanto riguarda la trasparenza e l'accesso civico secondo le modalità descritte nei codici di autoregolamentazione che si è data.

### ***Consultazione e comunicazione in materia di SSL***


Intesa SpA si attiva per garantire adeguati processi di consultazione e comunicazione in merito alle informazioni di SSL connesse alle proprie attività, nella consapevolezza dell'importanza della consultazione e comunicazione quale strumento di gestione interna e di interazione con le parti interessate.

Intesa SpA assicura la comunicazione interna fra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'organizzazione con l'obiettivo di:

- informare il personale in merito ai requisiti del SGSSL al fine di migliorarne la competenza e attivare un approccio al lavoro consapevole e coerente con i principi espressi nella politica di SSL;
- assicurare la corretta e tempestiva circolazione delle informazioni.

Il personale di Intesa SpA è, tra l'altro:

- coinvolto nello sviluppo e riesame di politiche e procedure di gestione dei rischi di SSL;
- consultato ogni volta in cui sono previsti cambiamenti aventi effetto sulla SSL;
- rappresentato in materia di SSL;
- informato sui nominativi del personale che ricopre le posizioni di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza e di Rappresentante della Direzione;
- informato sui rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale;
- informato sulle misure e le attività di protezione e prevenzione adottate;
- informato sui rischi specifici cui è esposto in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
- informato sui pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
- informato sulle procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- informato sui nominativi del personale che ricopre le posizioni di responsabile del servizio di prevenzione e protezione e medico competente;
- informato sui nominativi del personale che ricopre le posizioni inerenti l'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione delle emergenze;

	<b>POLITICA ED ORGANIZZAZIONE</b>	Sistema di Gestione per la Qualità e per la Sicurezza	
		PR 00	
		Pag. 16/16	Rev. 02

- informato sul significato e sul risultato degli accertamenti sanitari (individuali e collettivi) cui è sottoposto e sulla necessità di sottoporsi ad accertamenti sanitari anche dopo la cessazione dell'attività che comporta l'esposizione.

Intesa SpA si impegna ad esaminare e rispondere alle richieste pertinenti provenienti dalle parti interessate interne ed esterne ed è fermamente convinta che la trasparenza ed il dialogo possano contribuire a migliorare le proprie prestazioni di SSL, a prevenire o superare conflitti con i soggetti pubblici e privati (personale, amministrazioni locali, comunità, associazioni, cittadini) e a diffondere la propria politica di SSL. Le comunicazioni in materia di SSL provenienti dall'esterno vengono raccolte e valutate dal RSGQS che provvede, una volta sentiti i vari responsabili coinvolti e l'RSPP, a fornire una risposta alla comunicazione ricevuta.

Intesa SpA si impegna a rendere disponibile l'informazione in materia di SSL detenuta a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dichiarare il proprio interesse.

Intesa SpA mette a disposizione del richiedente l'informazione quanto prima possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data del ricevimento della richiesta ovvero entro 60 giorni dalla stessa data nel caso in cui l'entità e la complessità della richiesta sono tali da non consentire di soddisfarla entro il predetto termine.

In tale ultimo caso Intesa SpA si impegna ad informare tempestivamente e, comunque, entro il termine di 30 giorni il richiedente della proroga e dei motivi che la giustificano.

## **8. Allegati**

- All. 1 - Valutazione fattori di contesto
- All. 2 - Politica per la Qualità e la Sicurezza
- All. 3 - Rete dei Processi
- All. 4 - Organizzazione aziendale
- All. 5 - Piano della formazione
- All. 6 - Cruscotto degli indicatori qualità (q) e sicurezza (s)
- All. 7 - Registro dei Rischi Strategici
- All. 8 - Registro dei Rischi Operativi
- All. 9 - Obiettivi e Programmi di miglioramento
- All. 10 - Piano della Comunicazione