

# GREENTEC



## MO

L'Amministratore

Vincenzo Fava

Il Datore di Lavoro

Angelo Lombardi

Il Responsabile Tecnico

Francesco Mazzetti

Marzo  
2026

Struttura dei ruoli e responsabilità

*Conforme ai requisiti dei sistemi di gestione ISO (9001 – 45001 – 14001)*

Rev. 1

**MANUALE ORGANIZZATIVO**

## Sommario

1.	Scopo e campo di applicazione .....	4
2.	Riferimenti normativi.....	4
3.	Termini e definizioni .....	4
4.	Abbreviazioni .....	4
5.	Struttura organizzativa.....	5
6.	Ruoli, responsabilità e autorità.....	6
6.1.	Consiglio di Indirizzo .....	6
6.2.	Responsabile Esecutivo e Gestionale / Responsabile Esecutiva e Gestionale .....	7
6.3.	Responsabile Operativo e della Sicurezza / Responsabile Operativa e della Sicurezza .....	8
6.4.	Responsabile Progettazione e Sviluppo .....	10
6.5.	Responsabile Amministrazione.....	11
6.6.	Responsabile Lavori .....	12
6.7.	Responsabile Cantieri .....	14
6.8.	Responsabile Manutenzioni.....	15
6.9.	Squadre Operative .....	16
7.	Gestione documentale e registrazioni.....	17
8.	Indicatori di performance (KPI) .....	17
9.	Competenze, formazione e abilitazioni .....	18
9.1.	Requisiti di competenza per ruolo .....	18
9.2.	Formazione obbligatoria .....	18
9.3.	Aggiornamento periodico .....	19
9.4.	Valutazione delle competenze .....	19
9.5.	Registrazione e tracciabilità .....	19
10.	Gestione delle emergenze.....	19
11.	Gestione delle attrezzature, mezzi e manutenzioni .....	20
11.1.	Inventario e classificazione .....	20
11.2.	Manutenzione programmata.....	20
11.3.	Controlli pre-utilizzo.....	20

11.4.	Attrezzature non conformi .....	20
11.5.	Documentazione .....	20
12.	Audit interni .....	21
12.1.	Obiettivi degli audit interni .....	21
12.2.	Pianificazione .....	21
12.3.	Svolgimento .....	21
12.4.	Registrazioni.....	21
13.	Comunicazione interna e flussi informativi.....	21
14.	Gestione dei fornitori, delle fornitrici, degli appaltatori e delle appaltatrici .....	22
14.1.	Selezione dei fornitori e delle fornitrici .....	22
14.2.	Valutazione e monitoraggio .....	22
14.3.	Requisiti per appaltatori, appaltatrici, subappaltatori e subappaltatrici.....	22
14.4.	Azioni correttive.....	22
15.	Valutazione della soddisfazione del cliente (ISO 9001).....	23
15.1.	Modalità di raccolta .....	23
15.2.	Analisi dei dati.....	23
15.3.	Azioni conseguenti.....	23
16.	Gestione delle non conformità e azioni correttive.....	24
16.1.	Identificazione.....	24
16.2.	Trattamento .....	24
16.3.	Azioni correttive.....	24
16.4.	Verifica dell'efficacia .....	24
17.	Riesame del Comitato di Indirizzo.....	25
17.1.	Input del riesame .....	25
17.2.	Output del riesame .....	25
18.	Obiettivi annuali e monitoraggio delle prestazioni .....	26
18.1.	Definizione degli obiettivi .....	26
18.2.	Monitoraggio .....	26
18.3.	Riesame.....	26
19.	Schema aggiornato delle linee di riporto.....	27
20.	Matrice delle responsabilità (RACI).....	28
21.	Riesame e aggiornamento .....	28

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente manuale definisce ruoli, responsabilità, autorità, linee di riporto e ambiti decisionali delle funzioni aziendali, come risultanti dall'organigramma aziendale.

Il documento supporta l'implementazione e il mantenimento dei sistemi di gestione certificabili secondo le norme ISO 9001 (Qualità), ISO 45001 (Sicurezza) e ISO 14001 (Ambiente).

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO<sup>1</sup> 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità
- UNI EN ISO 45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale
- Organigramma aziendale GREENTEC (documento interno)

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

- *Responsabilità*: compiti assegnati a una funzione.
- *Autorità*: potere decisionale attribuito a una funzione.
- *Interfaccia*: relazione operativa tra due o più funzioni.
- *Process Owner*: Responsabile del processo.

## 4. ABBREVIAZIONI

- *CI*: Consiglio di Indirizzo.
- *REG*: Responsabile Esecutivo e Gestionale / Responsabile Esecutiva e Gestionale
- *ROS*: Responsabile Organizzativo e della Sicurezza / Responsabile Organizzativa e della Sicurezza
- *RPS*: Responsabile Progettazione e Sviluppo
- *RA*: Responsabile Amministrazione
- *RL*: Responsabile Lavori
- *RC*: Responsabile Cantieri
- *RM*: Responsabile Manutenzione
- *SSOO*: Squadre Operative

---

<sup>1</sup> Indica una norma internazionale (ISO) recepita a livello europeo (EN) e adottata in Italia dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI)

## **5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa è articolata nelle seguenti funzioni principali:

- Consiglio di Indirizzo
- Responsabile Esecutivo e Gestionale / Responsabile Esecutiva e Gestionale
- Responsabile Operativo e della Sicurezza / Responsabile Operativa e della Sicurezza
- Responsabile Progettazione e Sviluppo
- Responsabile Amministrazione
- Responsabile Lavori
- Responsabile Cantieri
- Responsabile Manutenzioni
- Squadre Operative

## **6. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ**

Tutto il personale di GREENTEC, indipendentemente dal ruolo, è tenuto a:

- rispettare le procedure del sistema di gestione integrato (Qualità, Sicurezza, Ambiente);
- segnalare tempestivamente non conformità, incidenti, quasi incidenti e situazioni di pericolo;
- utilizzare correttamente i Dispositivi di Protezione Individuale e le attrezzature;
- contribuire alla prevenzione dell'inquinamento e alla corretta gestione dei rifiuti;
- mantenere ordine e pulizia nelle aree di lavoro;
- collaborare con i responsabili di funzione per il miglioramento continuo dei processi;
- partecipare alla formazione obbligatoria e agli aggiornamenti previsti.

### **6.1. Consiglio di Indirizzo**

#### Missione

Definire la strategia aziendale, gli indirizzi operativi e le politiche generali, garantendo coerenza tra obiettivi, risorse e risultati.

#### Responsabilità

- Definizione strategia aziendale.
- Approvazione politiche (qualità, sicurezza, ambiente).
- Nomina dei responsabili di funzione.
- Approvazione budget e investimenti.
- Riesame periodico delle performance aziendali.

#### Autorità

- Decisione finale su strategie, investimenti e modifiche organizzative.

#### Linee di riporto (top-down)

- Nessuno

#### Linee di riporto (bottom-up)

Riportano direttamente al CI:

- REG
- ROS
- RPS

#### Interfacce

- Tutte le funzioni aziendali

## 6.2. Responsabile Esecutivo e Gestionale / Responsabile Esecutiva e Gestionale

### Missione

Garantire la gestione complessiva dell'azienda, coordinando le funzioni amministrative, organizzative e di controllo.

### Responsabilità

- Coordinamento generale delle attività aziendali.
- Supervisione amministrativa, finanziaria e gestionale.
- Approvazione dei contratti e delle offerte rilevanti.
- Gestione delle risorse umane e delle politiche interne.
- Implementazione e controllo dei sistemi di qualità.
- Supporto a CI nelle decisioni strategiche.

### Autorità

- Approvazione procedure interne.
- Validazione documenti amministrativi e gestionali.

### Linee di riporto (top-down)

- Riporta direttamente a CI

### Linee di riporto (bottom-up)

- Amministrazione
- Funzioni trasversali di supporto

### Interfacce

- ROS
- Clienti principali

### Autorità e limiti decisionali

La funzione può assumere decisioni nell'ambito delle responsabilità assegnate, nel rispetto di:

- procedure interne;
- budget approvati;
- normative vigenti;
- deleghe formali ricevute da CI.

## 6.3. Responsabile Operativo e della Sicurezza / Responsabile Operativa e della Sicurezza

### Missione

Assicurare l'efficienza operativa dell'azienda e la piena conformità alle normative in materia di sicurezza

### Responsabilità

- Pianificazione operativa delle attività.
- Coordinamento cantieri, manutenzioni e squadre.
- Gestione sicurezza: DVR<sup>2</sup>, POS<sup>3</sup>, DPI<sup>4</sup>, formazione, audit<sup>5</sup>.
- Gestione emergenze e non conformità operative.
- Controllo efficienza attrezzature e mezzi.
- Supervisione di RC e RM.

### Autorità

- Sospensione attività in caso di rischio.
- Assegnazione risorse operative.

### Linee di riporto (top-down)

- Riporta direttamente al CI

### Linee di riporto (bottom-up)

- RL
- RC
- RM

### Interfacce

- REG
- RPS
- Clienti principali

### Autorità e limiti decisionali

La funzione può assumere decisioni nell'ambito delle responsabilità assegnate, nel rispetto di:

- procedure interne;
- budget approvati;

---

<sup>2</sup> Documento di Valutazione dei Rischi

<sup>3</sup> Piano Operativo di Sicurezza

<sup>4</sup> Dispositivi di Protezione Individuale

<sup>5</sup> valutazione indipendente volta a ottenere prove, relativamente a un determinato oggetto e giudicarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri prefissati siano stati soddisfatti o meno

- normative vigenti;
- deleghe formali ricevute da CI.

Decisioni straordinarie, investimenti, modifiche organizzative o scostamenti dalle procedure devono essere approvati da REG.

#### *6.3.1. Autorità di sospensione delle attività per motivi di sicurezza*

Al fine di garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, in conformità alla UNI EN ISO 45001:2018, è stabilito quanto segue:

- ROS detiene l'autorità primaria di sospendere immediatamente qualsiasi attività operativa, di cantiere o di manutenzione, qualora rilevi condizioni di rischio grave e immediato.
- RL, nell'ambito delle proprie funzioni di supervisione tecnica, è autorizzato a richiedere la sospensione delle attività in presenza di non conformità tecniche, operative o documentali che possano compromettere la sicurezza.
- RC e RM sono autorizzati a interrompere temporaneamente le attività in caso di:
  - mancato rispetto delle procedure di sicurezza,
  - assenza o uso improprio dei DPI,
  - condizioni ambientali o operative non sicure,
  - segnalazioni di pericolo da parte del personale.
- Ogni lavoratore e ogni lavoratrice, indipendentemente dal ruolo, ha il diritto e il dovere di segnalare immediatamente situazioni di pericolo e può interrompere l'attività personale qualora ritenga che sussista un rischio grave e immediato per sé o per altri.

La ripresa delle attività avviene solo dopo verifica e autorizzazione di ROS e di RL per gli aspetti tecnici.

## 6.4. Responsabile Progettazione e Sviluppo

### Missione

Progettare soluzioni tecniche, sviluppare nuovi servizi e garantire la qualità tecnica dei progetti.

### Responsabilità

- Redazione progetti, computi, relazioni tecniche.
- Analisi di fattibilità e sopralluoghi.
- Supporto tecnico alle offerte.
- Innovazione tecnologica e miglioramento continuo.
- Gestione documentazione tecnica.

### Autorità

- Validazione soluzioni tecniche.
- Approvazione materiali e specifiche tecniche.

### Linee di riporto (top-down)

- Riporta direttamente a CI

### Linee di riporto (bottom-up)

- RL (per gli aspetti tecnici e documentali)

### Interfacce

- ROS
- Clienti principali

### Autorità e limiti decisionali

La funzione può assumere decisioni nell'ambito delle responsabilità assegnate, nel rispetto di:

- procedure interne;
- budget approvati;
- normative vigenti;
- deleghe formali ricevute da CI

Decisioni straordinarie, investimenti, modifiche organizzative o scostamenti dalle procedure devono essere approvati da REG.

## 6.5. Responsabile Amministrazione

### Missione

Gestire i processi amministrativi, contabili e documentali dell'azienda.

### Responsabilità

- Contabilità generale e analitica.
- Fatturazione attiva e passiva.
- Gestione pagamenti, incassi e rapporti bancari.
- Archiviazione documentale e pratiche amministrative.
- Supporto gare, contratti e documentazione obbligatoria.
- Reportistica periodica per CI.

### Autorità

- Gestione operativa dei flussi finanziari.

### Linee di riporto (top-down)

- REG
- ROS

### Linee di riporto (bottom-up)

- Nessuno

### Interfacce

- ROS
- RL (per SAL<sup>6</sup> e documenti economici)

---

<sup>6</sup> Stati di Avanzamento dei Lavori

## 6.6. Responsabile Lavori

### Missione

Supervisionare l'esecuzione dei lavori, garantendo qualità, tempi e conformità contrattuale.

### Responsabilità

- Supervisione tecnica dei lavori,
- Verifica avanzamento e redazione SAL,
- Gestione rapporti con DL<sup>7</sup>, RUP<sup>8</sup>, clienti,
- Controllo qualità e conformità normativa,
- Gestione varianti e imprevisti,
- Adempimento degli obblighi normativi,
- Individuazione degli ambiti formativi.

### Autorità

- Validazione operativa delle attività di cantiere.
- Approvazione materiali in accordo con Responsabile Progettazione e Sviluppo.

### Linee di riporto (top-down)

- ROS
- RPS

### Linee di riporto (bottom-up)

- RC
- RM

### Interfacce

- RA
- Clienti
- Fornitori

---

<sup>7</sup> Direzione dei Lavori

<sup>8</sup> Responsabile Unico del Procedimento

### 6.6.1. Responsabilità ambientali e gestione dei rifiuti

In conformità ai requisiti della UNI EN ISO 14001:2015, sono definite le responsabilità relative alla gestione dei rifiuti e degli aspetti ambientali:

- ROS assicura l'applicazione delle procedure ambientali aziendali, con particolare riferimento alla gestione dei rifiuti nei cantieri e nelle attività di manutenzione.
- RL è responsabile della corretta gestione operativa dei rifiuti prodotti durante l'esecuzione dei lavori, garantendo:
  - la separazione per tipologia,
  - il corretto stoccaggio temporaneo,
  - la tracciabilità dei conferimenti,
  - la conformità alle normative vigenti e alle prescrizioni contrattuali.
- RC e RM assicurano che:
  - i rifiuti siano gestiti secondo le procedure interne,
  - i contenitori siano idonei, etichettati e posizionati correttamente,
  - i registri e i formulari siano compilati e trasmessi secondo le istruzioni aziendali,
  - eventuali non conformità ambientali siano immediatamente segnalate.
- SSOO sono responsabili della corretta esecuzione delle attività di raccolta, separazione e conferimento dei rifiuti secondo le istruzioni ricevute.
- RA, in coordinamento con ROS, gestisce la documentazione amministrativa relativa ai rifiuti (formulari, registri, dichiarazioni ambientali).

Ogni funzione aziendale è tenuta a contribuire alla prevenzione dell'inquinamento, alla riduzione degli impatti ambientali e al rispetto delle prescrizioni normative e contrattuali.

## 6.7. Responsabile Cantieri

### Missione

Gestire operativamente i cantieri, coordinando squadre, materiali e sicurezza.

### Responsabilità

- Organizzazione giornaliera delle attività.
- Coordinamento squadre operative.
- Gestione materiali, attrezzature e fornitori in cantiere.
- Applicazione POS e procedure sicurezza.
- Rapporti operativi con DL e clienti.
- Report giornalieri e avanzamento lavori.

### Autorità

- Assegnazione compiti alle squadre.
- Segnalazione non conformità operative.

### Linee di riporto (top-down)

- ROS
- RL

### Linee di riporto (bottom-up)

- SSOO

### Interfacce

- RM
- Clienti
- Fornitori

## 6.8. Responsabile Manutenzioni

### Missione

Gestire manutenzioni programmate e straordinarie, garantendo continuità e qualità del servizio.

### Responsabilità

- Pianificazione manutenzioni programmate.
- Gestione interventi urgenti.
- Coordinamento squadre manutentive.
- Gestione ricambi e magazzino tecnico.
- Report interventi e tracciabilità.
- Relazione con clienti per SLA<sup>9</sup> e contratti.

### Autorità

- Assegnazione attività manutentive.
- Validazione interventi eseguiti.

### Linee di riporto (top-down)

- ROS
- RL

### Linee di riporto (bottom-up)

- SSOO

### Interfacce

- RC
- Clienti
- Fornitori

---

<sup>9</sup> Service Level Agreement = Accordo contrattuale che definisce il servizio da fornire e il livello di prestazioni previsto, come le prestazioni verranno misurate e approvate e cosa succede se i livelli di prestazioni non vengono soddisfatti.

## 6.9. Squadre Operative

### Missione

Eseguire lavori e manutenzioni secondo standard tecnici, qualità e sicurezza.

### Responsabilità

- Esecuzione attività operative.
- Utilizzo corretto DPI e attrezzature.
- Compilazione rapportini e documentazione.
- Segnalazione anomalie e rischi.
- Mantenimento ordine e pulizia aree di lavoro.

### Autorità

- Nessuna autorità gerarchica; autorità operativa limitata all'esecuzione delle attività assegnate.

### Linee di riporto (top-down)

- RC
- RM

### Linee di riporto (bottom-up)

- Nessuno

### Interfacce

- Fornitori

## **7. GESTIONE DOCUMENTALE E REGISTRAZIONI**

Ogni funzione aziendale è responsabile della compilazione, aggiornamento e trasmissione delle registrazioni previste dalle procedure interne, tra cui:

- rapportini di lavoro;
- registri di manutenzione;
- SAL e documentazione economica;
- registri di sicurezza (DPI, formazione, attrezzature);
- registri ambientali (rifiuti, formulari, tracciabilità);
- documentazione tecnica di progetto.

La verifica e l'archiviazione delle registrazioni sono garantite dal/la Responsabile Amministrazione, in coordinamento con le funzioni competenti.

## **8. INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI <sup>10</sup>)**

Per monitorare l'efficacia dei processi, GREENTEC utilizza indicatori di performance, tra cui:

- rispetto dei tempi di esecuzione;
- qualità dei lavori e numero di non conformità;
- incidenti, quasi incidenti e segnalazioni di pericolo;
- rispetto degli SLA manutentivi;
- puntualità nella consegna della documentazione;
- soddisfazione del cliente;
- efficienza nella gestione dei rifiuti e degli aspetti ambientali.

I KPI sono analizzati periodicamente da CI e da REG.

---

<sup>10</sup> Key Performance Indicator = Indicatore Chiave di Performance. Valori che permettono di confrontare la performance con il passato, valutare strategie, pianificare e raffrontarsi con le medie di settore e con le procedure formalizzate e validate dall'esperienza (= best practice")

## 9. COMPETENZE, FORMAZIONE E ABILITAZIONI

In conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 14001:2015, GREENTEC garantisce che ogni funzione aziendale operi con competenza adeguata, mantenuta e aggiornata nel tempo.

### 9.1. Requisiti di competenza per ruolo

Per ciascun ruolo definito nel presente manuale sono stabiliti i seguenti requisiti minimi:

- Consiglio di Indirizzo — competenze gestionali, strategiche e conoscenza dei sistemi di gestione.
- Responsabile Esecutivo e Gestionale / Responsabile Esecutiva e Gestionale — competenze amministrative, gestionali, contrattuali e conoscenza dei sistemi ISO.
- Responsabile Operativo e della Sicurezza / Responsabile Operativa e della Sicurezza — competenze operative, organizzative, normative in materia di sicurezza, abilitazioni previste dal D.Lgs. 81/08.
- Responsabile Progettazione e Sviluppo — competenze tecniche, progettuali, normative e capacità di redazione documentale.
- Responsabile Amministrazione — competenze contabili, fiscali, amministrative e gestionali.
- Responsabile Lavori — competenze tecniche, operative, normative, capacità di coordinamento e supervisione, conoscenza dei processi di cantiere e manutenzione.
- Responsabile Cantieri — competenze operative, organizzative, conoscenza delle procedure di sicurezza e dei processi di cantiere.
- Responsabile Manutenzioni — competenze tecniche, organizzative, conoscenza dei processi manutentivi e delle procedure di sicurezza.
- Squadre Operative — competenze tecniche specifiche, uso DPI, conoscenza delle procedure operative e di sicurezza.

### 9.2. Formazione obbligatoria

GREENTEC assicura che ogni lavoratore e ogni lavoratrice riceva la formazione obbligatoria prevista da:

- Accordo Stato-Regioni
- D.Lgs. 81/08
- Norme tecniche di settore
- Procedure interne aziendali

La formazione comprende, a titolo esemplificativo:

- Formazione generale e specifica sulla sicurezza
- Addestramento all'uso dei DPI
- Formazione per attrezzature e macchine (carrelli, PLE<sup>11</sup>, gru, ecc.)

---

<sup>11</sup> Piattaforma di Lavoro Elevabile per lavori in quota superiori a mt 2

- Formazione tecnica specialistica per mansione
- Formazione ambientale (gestione rifiuti, aspetti ambientali significativi).

### **9.3. Aggiornamento periodico**

Ogni funzione è soggetta ad aggiornamento periodico delle competenze, secondo:

- scadenze normative (es. sicurezza, attrezzature)
- evoluzione tecnologica
- modifiche organizzative
- esigenze operative

ROS, in coordinamento con RL e con RA, pianifica e registra gli aggiornamenti formativi.

### **9.4. Valutazione delle competenze**

GREENTEC effettua una valutazione periodica delle competenze attraverso:

- colloqui annuali
- verifica delle prestazioni operative
- audit interni
- analisi delle non conformità e degli incidenti
- osservazioni in campo

Eventuali gap formativi vengono colmati tramite piani di formazione mirati.

### **9.5. Registrazione e tracciabilità**

Tutta la formazione erogata è registrata e archiviata, garantendo:

- tracciabilità delle competenze
- evidenza degli aggiornamenti

## **10. GESTIONE DELLE EMERGENZE**

In caso di emergenza (infortuni, incendi, sversamenti, eventi ambientali), le funzioni aziendali operano come segue:

- ROS coordina la gestione dell'emergenza.
- RL supporta per gli aspetti tecnici e operativi.
- RC e RM attuano le procedure di emergenza e coordinano le squadre.
- SSOO seguono le istruzioni ricevute e contribuiscono alla messa in sicurezza dell'area.
- RA gestisce la documentazione post-evento.

## **11. GESTIONE DELLE ATTREZZATURE, MEZZI E MANUTENZIONI**

GREENTEC garantisce che tutte le attrezzature, i mezzi e gli strumenti utilizzati nelle attività operative siano conformi, sicuri e mantenuti in condizioni adeguate.

### **11.1. Inventario e classificazione**

ROS mantiene un inventario aggiornato delle attrezzature, classificandole in:

- attrezzature soggette a verifica periodica obbligatoria;
- attrezzature soggette a manutenzione programmata;
- attrezzature di uso comune.

### **11.2. Manutenzione programmata**

RM assicura che:

- le attrezzature siano sottoposte a manutenzione preventiva secondo le scadenze previste;
- le verifiche obbligatorie (es. sollevamento, PLE, impianti) siano effettuate da enti autorizzati;
- le registrazioni delle manutenzioni siano aggiornate e archiviate.

### **11.3. Controlli pre-utilizzo**

SSSOO effettuano controlli giornalieri su:

- integrità dei DPI;
- funzionalità delle attrezzature;
- presenza di eventuali anomalie o rischi.

Eventuali difetti devono essere immediatamente segnalati a RC o a RM.

### **11.4. Attrezzature non conformi**

In caso di attrezzature non conformi:

- l'attrezzatura viene immediatamente messa fuori servizio;
- viene avviata la manutenzione correttiva;
- la ripresa dell'utilizzo è autorizzata solo dopo verifica di RM.

### **11.5. Documentazione**

Tutte le attività di manutenzione sono registrate e archiviate da RA.

## **12. AUDIT INTERNI**

GREENTEC effettua audit interni periodici per verificare la conformità dei processi ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, nonché alle procedure interne aziendali.

### **12.1. Obiettivi degli audit interni**

- Verificare la conformità ai requisiti normativi e contrattuali.
- Valutare l'efficacia dei processi aziendali.
- Individuare non conformità, criticità e opportunità di miglioramento.
- Monitorare l'attuazione delle azioni correttive e preventive.

### **12.2. Pianificazione**

Gli audit interni sono pianificati annualmente dal Responsabile Esecutivo e Gestionale, in coordinamento con ROS e RL.

### **12.3. Svolgimento**

Gli audit vengono condotti da personale competente e indipendente rispetto all'area oggetto di verifica.

### **12.4. Registrazioni**

Tutti gli audit sono documentati tramite:

- rapporti di audit
- registrazione delle non conformità
- piani di azione correttiva

La documentazione è conservata dal Responsabile Amministrazione.

## **13. COMUNICAZIONE INTERNA E FLUSSI INFORMATIVI**

GREENTEC garantisce un flusso informativo efficace tra le funzioni aziendali attraverso:

- riunioni periodiche tra ROS, RL, RC, RM;
- comunicazioni formali tramite email, rapporti e verbali;
- aggiornamenti tecnici e operativi tra Progettazione e Lavori;
- comunicazioni di sicurezza tramite briefing, pre-lavoro e segnalazioni;
- comunicazioni amministrative tramite SAL, ordini e documentazione contabile.

Ogni funzione è responsabile della tempestiva trasmissione delle informazioni rilevanti ai ruoli interessati.

## **14. GESTIONE DEI FORNITORI, DELLE FORNITRICI, DEGLI APPALTATORI E DELLE APPALTATRICI**

GREENTEC seleziona, valuta e monitora fornitori, fornitrici, appaltatori e appaltatrici al fine di garantire la qualità dei servizi, la sicurezza delle attività e la conformità ambientale.

### **14.1. Selezione dei fornitori e delle fornitrici**

La selezione avviene sulla base di:

- competenza tecnica;
- affidabilità operativa;
- conformità normativa (sicurezza, ambiente, DURC<sup>12</sup>, certificazioni);
- qualità dei materiali e dei servizi offerti;
- capacità di rispettare tempi e specifiche contrattuali;
- convenienza economica dell'offerta.

### **14.2. Valutazione e monitoraggio**

I fornitori e le fornitrici sono valutati e valutate periodicamente tramite:

- analisi delle prestazioni (tempi, qualità, conformità);
- verifiche documentali;
- audit o sopralluoghi in caso di fornitori critici;
- gestione dei reclami e delle non conformità.

### **14.3. Requisiti per appaltatori, appaltatrici, subappaltatori e subappaltatrici**

Gli appaltatori e le appaltatrici devono:

- rispettare le procedure di sicurezza e ambientali di GREENTEC;
- utilizzare personale formato e idoneo;
- garantire la corretta gestione dei rifiuti;
- utilizzare attrezzature conformi e mantenute.

### **14.4. Azioni correttive**

In caso di prestazioni insufficienti, GREENTEC può:

- richiedere azioni correttive;
- sospendere il fornitore;
- procedere alla sostituzione.

---

<sup>12</sup> Documento Unico di Regolarità Contributiva

## **15. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (ISO 9001)**

GREENTEC monitora la soddisfazione dei clienti al fine di valutare la qualità dei servizi erogati e individuare opportunità di miglioramento.

### **15.1. Modalità di raccolta**

La soddisfazione del cliente viene rilevata attraverso:

- feedback diretti durante e dopo l'esecuzione dei lavori
- questionari di soddisfazione
- analisi dei reclami e delle segnalazioni
- incontri periodici con i clienti principali
- indicatori di performance (SLA, tempi di intervento, qualità percepita)

### **15.2. Analisi dei dati**

I dati raccolti vengono analizzati da REG, con il supporto di RL e di ROS.

### **15.3. Azioni conseguenti**

In caso di criticità vengono attivate:

- azioni correttive
- azioni preventive
- aggiornamenti delle procedure operative

I risultati sono discussi nel Riesame della Direzione.

## **16. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE**

GREENTEC gestisce le non conformità per garantire il miglioramento continuo dei processi.

### **16.1. Identificazione**

Le non conformità possono emergere da:

- audit interni
- segnalazioni del personale
- reclami dei clienti
- controlli operativi
- incidenti o quasi incidenti
- verifiche ambientali e di sicurezza

### **16.2. Trattamento**

Ogni non conformità viene:

- registrata
- analizzata
- classificata
- assegnata a un responsabile

### **16.3. Azioni correttive**

Le azioni correttive sono definite per:

- eliminare la causa della non conformità
- prevenire il ripetersi dell'evento
- migliorare il processo

### **16.4. Verifica dell'efficacia**

ROS verifica l'efficacia delle azioni correttive implementate.

## **17. RIESAME DEL COMITATO DI INDIRIZZO**

CI effettua un riesame periodico del sistema di gestione integrato per valutarne:

- adeguatezza
- efficacia
- coerenza con gli obiettivi aziendali
- necessità di aggiornamenti

### **17.1. Input del riesame**

- risultati degli audit
- indicatori di performance
- soddisfazione dei clienti
- non conformità e azioni correttive
- prestazioni ambientali e di sicurezza
- risorse e competenze
- cambiamenti normativi o organizzativi

### **17.2. Output del riesame**

- decisioni strategiche
- aggiornamento degli obiettivi
- miglioramenti ai processi
- necessità di formazione
- investimenti in attrezzature o risorse

## **18. OBIETTIVI ANNUALI E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI**

GREENTEC definisce annualmente obiettivi misurabili relativi a qualità, sicurezza e ambiente, in coerenza con le politiche aziendali e con i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

### **18.1. Definizione degli obiettivi**

Gli obiettivi sono stabiliti da CI e riguardano, a titolo esemplificativo:

- miglioramento della qualità dei servizi;
- riduzione delle non conformità;
- riduzione degli infortuni e dei quasi incidenti;
- miglioramento delle prestazioni ambientali;
- rispetto dei tempi di esecuzione e degli SLA;
- incremento della soddisfazione del cliente.

### **18.2. Monitoraggio**

Il monitoraggio degli obiettivi è effettuato tramite:

- KPI;
- audit interni;
- analisi dei reclami e dei feedback dei clienti;
- verifiche operative e di sicurezza;
- analisi dei dati ambientali.

### **18.3. Riesame**

I risultati del monitoraggio sono analizzati nel Riesame di CI e utilizzati per definire nuovi obiettivi e azioni di miglioramento.

## 19. SCHEMA AGGIORNATO DELLE LINEE DI RIPORTO

<b>Funzione</b>	<b>Riporta a</b>
Responsabile Esecutivo/a e Gestionale	Consiglio di Indirizzo
Responsabile Operativo/a e della Sicurezza	Consiglio di Indirizzo
Responsabile Progettazione e Sviluppo	Consiglio di Indirizzo
Responsabile Amministrazione	Responsabile Esecutivo/a e Gestionale Responsabile Operativo/a e della Sicurezza
Responsabile Lavori	Responsabile Operativo/a e della Sicurezza Responsabile Progettazione e Sviluppo
Responsabile Cantieri	Responsabile Operativo e della Sicurezza Responsabile Lavori
Responsabile Manutenzioni	Responsabile Operativo e della Sicurezza Responsabile Lavori
Squadre Operative	Responsabile Cantieri Responsabile Manutenzioni

## 20. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ (RACI)

Funzione	Pianificazione	Progettazione	Esecuzione	Sicurezza	Qualità	Rapporti esterni
Consiglio di Indirizzo	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
Resp. Esecutivo/a e Gestionale	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>
Resp. Operativo/a e della Sicurezza	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
Resp. Progettazione e Sviluppo	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>C</b>
Resp. Lavori	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>A</b>
Resp. Cantieri	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
Resp. Manutenzioni	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
Squadre Operative	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>I</b>

Legenda:

- **R** = Responsible (esegue)
- **A** = Accountable (Responsabile finale)
- **C** = Consulted (consultato)
- **I** = Informed (informato)

## 21. RIESAME E AGGIORNAMENTO

Il presente manuale è soggetto a revisione annuale o in caso di modifiche organizzative rilevanti.