

# Manuale della Qualità

rev.	data	Doc. N.	Causale	Redazione RGQ	Approvazione DIREZIONE
1	10/09/2024	SQ_MQ_01	Prima emissione per adeguamento ISO 9001:2015	Giampiero Gabrielli	Giampiero Gabrielli

Giampiero Gabrielli  
10/09/2024



1. INTRODUZIONE .....	2
1.1 INFORMAZIONI SULL'AZIENDA .....	2
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.1 SCOPO.....	2
2.2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. POLITICA DELLA QUALITÀ .....	3
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	3
4.1 ORGANIGRAMMA.....	3
4.2 RUOLI E RESPONSABILITÀ .....	3
5. DESCRIZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI .....	4
5.1 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ .....	4
5.2 GESTIONE DOCUMENTALE.....	4
5.3 PROCEDURE OPERATIVE SUL CAMPO, PROGETTI E RILIEVI.....	4
5.4 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE .....	5
6. MONITORAGGIO E MISURAZIONE .....	5
6.1 AUDIT INTERNI.....	5
6.2 MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	5
6.3 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.....	5
7. MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	5
8. REVISIONE DELLA DIREZIONE .....	6
9. CONTROLLO DEI DOCUMENTI .....	6
10. GESTIONE DEI FORNITORI .....	6





## 1. Introduzione

Questo Manuale della Qualità descrive il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di PETRAMBIENTE STP A RL, implementato in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015. Il documento serve come guida per il personale aziendale e come riferimento per garantire che i servizi forniti soddisfino costantemente le aspettative dei clienti e i requisiti normativi applicabili.

### 1.1 Informazioni sull'Azienda

**PETRAMBIENTE STP A RL** è una società tra professionisti specializzata nel campo della geologia, iscritta all'Albo dell'Ordine dei Geologi del Lazio. Questa iscrizione non è un dettaglio di poco conto, ma rappresenta una caratteristica distintiva che sottolinea la professionalità e la competenza del nostro team. La società è tenuta a rispettare le norme deontologiche stabilite dall'Ordine, garantendo così un alto standard etico e professionale in tutte le attività svolte.

La Società tra Professionisti (STP) è stata istituita nel contesto della riforma degli ordini professionali introdotta dalla legge 183 del 2011. Questa legge ha delineato un quadro normativo specifico per le STP, stabilendo tra l'altro che almeno i due terzi dei soci devono essere iscritti all'Ordine professionale di riferimento. PETRAMBIENTE rispetta pienamente questa normativa, avendo tutti i suoi soci — Giampiero Gabrielli, Renzo Petrunaro e Giorgio Guarini — iscritti all'Ordine dei Geologi del Lazio.

Essere una società di geologia, iscritta all'Ordine dei Geologi, rappresenta un valore aggiunto in un panorama professionale dove spesso le attività geologiche vengono svolte da enti o società non specializzate. PETRAMBIENTE si distingue, quindi, non solo per la sua conformità alle normative vigenti, ma anche per l'elevato livello di competenza e specializzazione dei suoi soci e collaboratori, assicurando un approccio rigoroso e qualificato in ogni progetto.

## 2. Scopo e Campo di Applicazione

### 2.1 Scopo

Il Manuale della Qualità ha lo scopo di documentare il sistema di gestione della qualità di PETRAMBIENTE, descrivendo i processi aziendali, le responsabilità, le politiche e le procedure che garantiscono la qualità dei servizi offerti.

### 2.2 Campo di Applicazione

Il SGQ si applica a tutte le attività aziendali, incluse:

- Attività di campo nel settore della geologia ambientale (campionamenti, indagini geofisiche, rilievi topografici).
- Elaborazione di relazioni tecniche e geologiche.
- Consulenza tecnica in progetti di bonifica ambientale.
- Gestione e supervisione di progetti ambientali.





### 3. Politica della Qualità

PETRAMBIENTE si impegna a fornire servizi di alta qualità, assicurando che le esigenze dei clienti siano soddisfatte e che le normative vigenti siano rispettate. La nostra politica si basa su:

- Miglioramento continuo dei processi.
- Sviluppo delle competenze del personale.
- Utilizzo di tecnologie e metodi innovativi.
- Coinvolgimento attivo di tutto il personale nel raggiungimento degli obiettivi di qualità.

La politica della qualità è comunicata a tutto il personale e revisionata periodicamente per garantirne la continua adeguatezza.

### 4. Struttura Organizzativa

#### 4.1 Organigramma

PETRAMBIENTE ha una struttura organizzativa che assicura una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità:

- **Amministratore Unico:** Giampiero Gabrielli, responsabile delle decisioni strategiche e della direzione aziendale.
- **Responsabili della Qualità:** Renzo Petrungaro e Giorgio Guarini, supervisionano l'implementazione e il mantenimento del SGQ per le attività riguardanti progetti e rilievi; Alessio Angeli è incaricato della supervisione del SGQ riguardante le attività di campo.
- **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP):** Giampiero Gabrielli, responsabile delle misure di sicurezza sul lavoro.
- **Responsabili di Progetto:** Renzo Petrungaro e Giorgio Guarini, responsabili dell'esecuzione e della qualità dei progetti.
- **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS):** Alessio Angeli, regolarmente eletto tra i dipendenti e formato con attestato disponibile in OneDrive.
- **Medico Competente:** Dott.ssa Valentina Pugliese, incaricata di effettuare le visite annuali dei lavoratori ed emettere i certificati di idoneità lavorativa, disponibili in OneDrive.

#### 4.2 Ruoli e Responsabilità

- **Amministratore Unico:** Definisce la politica della qualità, approva il SGQ, e garantisce la conformità alle normative ISO 9001. Gestisce l'audit interno, la formazione del personale, e il miglioramento continuo del SGQ.
- **Responsabili della Qualità:** Assicurano che i lavori siano eseguiti secondo gli standard normativi e aziendali. Coordinano le attività di controllo della qualità, gestione delle non conformità, e monitoraggio delle azioni correttive.
- **Responsabili di Progetto:** Gestiscono i progetti operativi, assicurano il rispetto delle SOP, e monitorano l'andamento dei lavori. Sono responsabili della





pianificazione e dell'esecuzione delle attività tecniche, nonché del rispetto delle tempistiche e della qualità finale del progetto.

## 5. Descrizione dei Processi Aziendali

### 5.1 Gestione delle Non Conformità

PETRAMBIENTE identifica e gestisce le non conformità tramite una procedura strutturata che include:

- **Segnalazione:** Le non conformità vengono segnalate dal personale tramite moduli specifici presenti nel sistema Microsoft FORM.
- **Analisi:** Il Responsabile della Qualità analizza la causa della non conformità e determina l'impatto sul progetto.
- **Azione Correttiva:** Viene definito un piano di azione correttiva per eliminare la causa della non conformità. Le azioni correttive sono monitorate fino alla loro completa attuazione.
- **Verifica:** L'efficacia delle azioni correttive viene verificata e documentata, con eventuali revisioni delle SOP per prevenire il ripetersi delle non conformità.

### 5.2 Gestione Documentale

Il processo di gestione documentale include:

- **Creazione:** Ogni documento è creato e revisionato dal personale responsabile.
- **Approvazione:** I documenti vengono approvati dal Responsabile della Qualità.
- **Distribuzione e Archiviazione:** I documenti approvati sono distribuiti digitalmente tramite OneDrive e archiviati secondo una struttura predefinita. Le cartelle sono suddivise per cliente, successivamente per sito e infine per data e tipologia di attività. Per ogni attività viene compilato un Rapporto di Lavoro tramite l'applicazione di Microsoft Teams.

### 5.3 Procedure Operative sul Campo, Progetti e Rilievi

Le procedure operative includono:

- **Preparazione delle Attività di Campo:** Pianificazione delle attività tramite Google Calendar e verifica delle attrezzature. Le attività vengono eseguite seguendo le SOP, con particolare attenzione alla sicurezza e alla qualità dei dati raccolti.
- **Flusso di Lavoro per Progetti e Rilievi:** Utilizzo di PLANNER Fatture per monitorare e gestire ogni fase dei progetti e rilievi:
  - **Inserimento in "Preventivo inviato":** Le specifiche del progetto sono inserite in PLANNER Fatture dopo l'invio della proposta al cliente.
  - **Trasferimento a "Preventivo firmato":** Dopo l'accordo con il cliente, il progetto viene spostato in "Preventivo firmato".
  - **Trasferimento a "In lavorazione":** Il progetto è spostato in "In lavorazione" una volta assegnato un Responsabile del Progetto e iniziate le attività operative.
  - **Controllo e trasferimento a "Consegnati":** Dopo il controllo finale del Responsabile della Qualità, il progetto viene trasferito nel blocco "Consegnati" e pronto per la fatturazione.





## 5.4 Gestione delle Risorse Umane

PETRAMBIENTE garantisce che il personale sia qualificato e formato adeguatamente:

- **Pianificazione della Formazione:** Programmi di formazione basati sulle esigenze operative e sui requisiti normativi, con l'obiettivo di uniformare le conoscenze all'interno dell'azienda e migliorare la flessibilità operativa. La conoscenza organizzativa viene affrontata dettagliatamente durante il primo periodo di formazione a seguito di nuove assunzioni.
- **Valutazione delle Competenze:** Valutazioni periodiche delle competenze per identificare eventuali necessità di aggiornamento e garantire che ogni dipendente possa essere assegnato a diverse attività senza problemi operativi.
- **Documentazione della Formazione:** Tutte le attività di formazione sono documentate e archiviate.

## 6. Monitoraggio e Misurazione

### 6.1 Audit Interni

Gli audit interni sono eseguiti per verificare la conformità al SGQ:

- **Pianificazione:** Gli audit sono pianificati annualmente e coprono tutte le aree operative.
- **Esecuzione:** Durante l'audit, si verifica la conformità delle attività e dei documenti alle procedure stabilite.
- **Rapporti:** I risultati degli audit sono documentati e utilizzati per migliorare il SGQ.

### 6.2 Misurazione della Soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del cliente viene monitorata tramite:

- **Questionari:** Vengono inviati questionari di soddisfazione ai clienti al termine di ogni progetto.
- **Analisi:** I feedback raccolti vengono analizzati per individuare aree di miglioramento.
- **Azioni di Miglioramento:** In caso di insoddisfazione, vengono implementate azioni correttive specifiche.

### 6.3 Gestione delle Azioni Correttive e Preventive

Le azioni correttive e preventive sono gestite attraverso:

- **Identificazione:** Le azioni correttive sono identificate in seguito a non conformità o feedback negativi.
- **Implementazione:** Viene sviluppato e attuato un piano per risolvere le non conformità e prevenire il loro ripetersi.
- **Verifica:** L'efficacia delle azioni implementate viene monitorata e verificata.

## 7. Miglioramento Continuo

PETRAMBIENTE si impegna nel miglioramento continuo del SGQ, utilizzando:

- **Analisi dei Dati:** Vengono analizzati i dati raccolti dagli audit interni, dai feedback dei clienti e dalle performance dei processi.





- **Azioni Correttive e Preventive:** Vengono implementate azioni per migliorare costantemente la qualità dei servizi.
- **Revisione degli Obiettivi:** Gli obiettivi di qualità vengono rivisti periodicamente per assicurare che rimangano rilevanti e sfidanti. Il miglioramento continuo è una conseguenza naturale dei confronti interni sempre presenti in azienda, delle analisi delle non conformità e dei feedback dei clienti.

## 8. Revisione della Direzione

La revisione della direzione avviene annualmente e include:

- **Valutazione dell'Efficacia del SGQ:** Si analizzano i risultati degli audit, la soddisfazione dei clienti, e le performance generali.
- **Decisioni di Miglioramento:** Vengono prese decisioni strategiche per migliorare il SGQ e per affrontare eventuali aree di debolezza.
- **Documentazione delle Revisioni:** Ogni revisione è documentata e le azioni decise sono monitorate fino alla loro completa attuazione.

## 9. Controllo dei Documenti

Il controllo dei documenti è gestito attraverso:

- **Revisione Periodica:** Tutti i documenti del SGQ sono sottoposti a revisione periodica per garantirne l'adeguatezza.
- **Versionamento:** Ogni documento è identificato con un numero di revisione, data di emissione, e approvazione.
- **Distribuzione:** I documenti sono distribuiti solo al personale autorizzato e vengono archiviati in formato digitale.

## 10. Gestione dei Fornitori

PETRAMBIENTE assicura la qualità delle forniture attraverso:

- **Valutazione Iniziale:** I fornitori sono selezionati in base a criteri di qualità, capacità tecnica, e affidabilità.
- **Monitoraggio Continuo:** Le performance dei fornitori sono monitorate continuamente per garantire che soddisfino gli standard di qualità.
- **Gestione delle Non Conformità dei Fornitori:** Eventuali non conformità nei materiali o nei servizi forniti sono gestite tramite un processo strutturato, che prevede azioni correttive e follow-up.

