

MANUALE ISO 9001

ELETTROIMPIANTI DELTA

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

UNI EN ISO 9001

EVOLUZIONE DELLA NORMA

ISO 9001:2015

MAN

REV 00

del

06/06/2022

ISO 9001:2026

MAN

REV 01

del

28/09/2026

Premessa:

Cos'è un sistema di gestione aziendale?

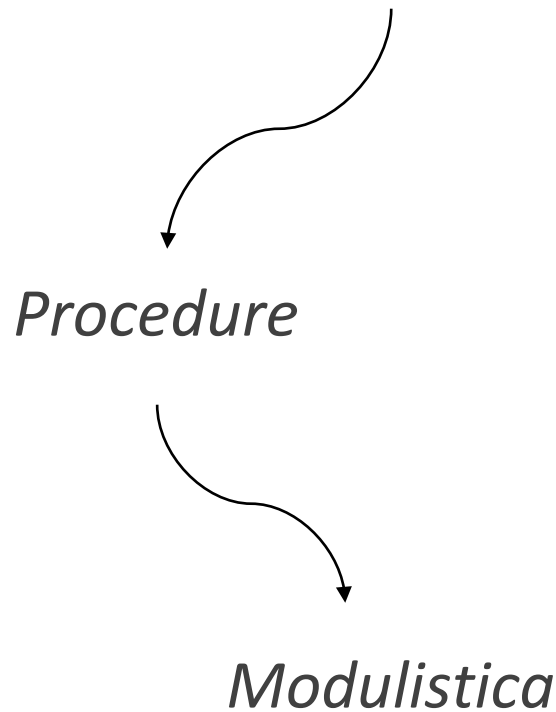
Possiamo riassumere la risposta così:

Insieme di processi lavorativi collegati tra loro per ottimizzare gli obiettivi comuni dell'intera organizzazione.

Un sistema di gestione aziendale determina le procedure, le responsabilità e le POLITICA AZIENDALE.

ISO 9001:2015 ⇒ ISO 9001:2026

Linea Guida



MANUALE ISO 9001

ELETTROIMPIANTI DELTA

ISO 9001:2015 ⇒ ISO 9001:2026

INDICE - PUNTI DELLA NORMA

CAP. 00 Introduzione

CAP. 01 Scopo e campo di applicazione

CAP. 02 Riferimenti normativi

CAP. 03 Termini e definizioni

CAP. 04 Contesto dell'organizzazione

CAP. 05 Leadership

CAP. 06 Pianificazione

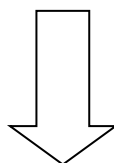
CAP. 07 Supporto

CAP. 08 Attività operative

CAP. 09 Valutazioni delle prestazioni

CAP. 10 Miglioramento

LE PRINCIPALI DIFFERENZE TRA LA VERSIONE 2015 E LA 2026



MANUALE ISO 9001

ELETTROIMPIANTI DELTA

- 1) Far rientrare nel contesto il cambiamento climatico come fattore di rischio da valutare;*
- 2) Determinare le parti interessate evidenziando le decisioni prese;*
- 3) Promuovere la Cultura della Qualità*
- 4) Chiara e netta distinzione tra rischi e opportunità;*
- 5) Verificare in modo dettagliato i risultati attesi;*
- 6) Inserire nella politica la consapevolezza della qualità;*
- 7) Intensificare la comunicazione ai clienti rispetto alla politica;*
- 8) Focus su etica e sostenibilità;*
- 9) Potenziare il ruolo della Leadership;*

MANUALE ISO 9001
ELETTROIMPIANTI DELTA
UNI EN ISO 9001:2026
CAP 00 - INTRODUZIONE

L'azienda presa la decisione di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2026 sviluppa un Manuale al fine di ottenere una linea guida e di coordinare una gestione attenta e responsabile per tutto il proprio Staff, con l'intento di mostrare la propria capacità di fornire con efficacia prodotti e servizi che soddisfino le richieste del mercato.

Adottare un Sistema di Gestione per la Qualità significa pianificare i principi e i processi aziendali, riconoscere e affrontare i rischi legati all'attività lavorativa e di conseguenza identificare opportunità di miglioramento. Comprendere, gestire e valutare i processi aziendali, analizzarli e cogliere le loro interdipendenze, contribuisce all'ottenimento di risultati con notevoli vantaggi in termini di efficienza ed efficacia aziendale.

La UNI EN ISO 9001 si fonda su un "approccio per processi"

I risultati devo garantire costanza e affidabilità, sono ottenuti dall'organizzazione in modo più efficace quando le attività e gli aspetti aziendali sono intesi e gestiti come processi interconnessi che operano come un sistema coerente.

Il sistema di gestione per la qualità è composto da processi lavorativi tra loro correlati.

IL MANUALE è la base di partenza per l'organizzazione, seguiranno le PROCEDURE E LA RELATIVA MODULISTICA DI SISTEMA.

IL MANUALE riporta i punti della NORMA e coinvolge tutti i reparti, inclusi i processi, le risorse umane ad essi collegati. I controlli e le interazioni, permettono all'organizzazione di ottimizzare le proprie prestazioni.

I potenziali benefici che l'adozione della ISO 9001:2026 comporta, concorrono la capacità di comprendere l'organizzazione e il contesto all'interno del quale questa opera e la conseguente possibilità di soddisfare le esigenze e le aspettative future dell'azienda, così da accrescere il livello di soddisfazione del cliente.

Questo capitolo ha come obiettivo quello di presentare l'azienda nel suo complesso, dallo Staff ai servizi offerti.

MANUALE ISO 9001

CAP 00

ARGOMENTI TRATTATI:

- Generalità, presentazione dell'azienda, dati anagrafici e sedi operative
- Prodotti e/o servizi offerti
- Approccio per processi
- Stato di aggiornamento del Manuale di Gestione per la Qualità

La Procedura correlata è la PROC 00

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 01 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

In questa sezione l'azienda è tenuta a specificare:

- lo scopo, la motivazione che l'ha indotta ad adottare il Sistema di Gestione per la Qualità
- i campi di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità. Questi devono ricoprire tutti i requisiti previsti dalla normativa UNI EN ISO 9001:2026
- le parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità: clienti, fornitori, aziende di supporto all'attività aziendale, organizzazioni concorrenti.

Questo capitolo è fondamentale per creare la base operativa per il sistema di gestione:

- Per quale motivo certifico l'azienda?
- Qual è il mio mercato di riferimento?
- Quali sono le parti interessate al sistema?

Rispondere a queste semplici domande, diventa fondamentale per creare le giuste PROCEDURE

MANUALE ISO 9001

CAP 01

ARGOMENTI TRATTATI:

- Scopo e campo di applicazione
- Parti interessate (personale, fornitori, clienti, ecc.)

La Procedura correlata è la PROC 01

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 02 - RIFERIMENTI NORMATIVI

Scopo del capitolo è quello di indicare le norme e i regolamenti a cui si rifà la politica del Sistema di Gestione per la Qualità per la sua corretta applicazione.

I Riferimenti normativi vanno costantemente aggiornati.

LE LEGGI, LE NORME TECNICHE, I REGOLAMENTI EUROPEI, impattano inevitabilmente sull'azienda e di conseguenza su tutte le parti interessate.

Avere una sorta di registro delle leggi aggiornato è fondamentale.

MANUALE ISO 9001

CAP 02

ARGOMENTI TRATTATI:

- Riferimenti normativi.

La Procedura correlata è la PROC 02

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 03 - TERMINI E DEFINIZIONI

In questa sezione si definiscono i termini e le abbreviazioni utilizzati nella redazione della modulistica e più in generale nella raccolta della documentazione volta a dimostrare la conformità al Sistema di Gestione per la Qualità.

IL CAPITOLO aiuta le organizzazioni nel dialogo, conoscere i termini più utilizzati e la terminologia corretto, crea una fluida comunicazioni.

MANUALE ISO 9001

CAP 03

ARGOMENTI TRATTATI:

- Termini, definizioni ed abbreviazioni.

La Procedura correlata è la PROC 03

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 04 - IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'intento del capitolo consiste nel determinare il contesto operativo dell'azienda da un duplice punto di vista:

- Interno: si tratta di analizzare l'ambiente interno nel quale l'azienda si propone di raggiungere i suoi obiettivi.
- Esterno: ci si riferisce agli aspetti ambientali, tecnologici, competitivi e di mercato esterni all'organizzazione entro i quali l'azienda si colloca.

La UNI EN ISO 9001:2026 chiede all'organizzazione di effettuare un costante e periodico monitoraggio, una misurazione e un'analisi degli aspetti aziendali, dalle cui risultanze viene deciso se e quali modifiche apportare al Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda.

IL CONTESTO diventa un argomento CENTRALE per tutti gli aspetti ORGANIZZATIVI dell'azienda.

Riconoscere, distinguere e analizzare i contesti INTERNI e quelli ESTERNI, così da valutare i Rischi e le Opportunità.

MANUALE ISO 9001

CAP 04

ARGOMENTI TRATTATI:

- L'organizzazione e il suo contesto;
- Comprendere il contesto;
- Valutazione aziendale delle parti interessate al Sistema di Gestione per la Qualità;
- Gestione vendita e post-vendita;
- Gestione documenti.

La Procedura correlata è la PROC 04

MANUALE ISO 9001

ELETTROIMPIANTI DELTA

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 05 - LEADERSHIP

La leadership dell'organizzazione ha il compito di garantire l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Ciò è possibile attraverso la comunicazione, la condivisione e l'applicazione di una Politica per la Qualità, ovvero mediante la definizione di un "quadro di riferimento" con il quale stabilire gli obiettivi che l'azienda intende raggiungere, in conformità ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e che supporti il proprio indirizzo strategico.

In altre parole, la metodologia utilizzata per raggiungere una Politica per la Qualità richiede quattro fasi:

- pianificare gli obiettivi dell'organizzazione, stabilire le risorse necessarie per ottenere i risultati prefissati e identificare i rischi e le opportunità legati alla propria attività;
- attuare ciò che è stato pianificato;
- monitorare e valutare i processi risultanti a fronte di quanto pianificato precedentemente;
- intraprendere azioni al fine di migliorare le prestazioni aziendali.

IL RUOLO della Leadership è centrale rispetto l'organizzazione.

LA DIREZIONE assume il ruolo DEL LEADER e tra i vari compiti vi è la diffusione della Cultura della Qualità.

MANUALE ISO 9001

CAP 05

ARGOMENTI TRATTATI:

- La politica della qualità;
- Impegno aziendale (Leadership)
- Ruoli e mansioni, organigramma.

La Procedura correlata è la PROC 05

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 06 - PIANIFICAZIONE

La fase di pianificazione durante la quale l'organizzazione considera i fattori legati all'azienda sono strettamente legati al contesto e al mercato di riferimento, fondamentali diventano le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate.

IL CAPITOLO ha inoltre come finalità quella di determinare i rischi e le opportunità dell'azienda.

Riconoscere ed affrontare i rischi relativi all'organizzazione è indispensabile per accrescere gli effetti desiderati, ridurre quelli indesiderati e porre in atto un miglioramento continuo e costante.

Affrontare i rischi significa pianificare azioni con l'intento di evitarli o farsene carico in modo consapevole, così da generare per l'organizzazione nuove opportunità.

E' importante distinguere in modo chiaro I RISCHI, LE OPPORTUNITA' E GLI OBIETTIVI.

Affrontare significa anche valutare e valutare significa affrontare in modo consapevole quanto valutato.

MANUALE ISO 9001

CAP 06

ARGOMENTI TRATTATI:

- Identificazione e valutazione di rischi ed opportunità;
- Azioni per affrontare rischi ed opportunità;
- Pianificazione degli obiettivi.

La Procedura correlata è la PROC 06

UNI EN ISO 9001:20126

CAP 07 - SUPPORTO – ATTIVITA'

In questo capitolo sono considerati quegli aspetti aziendali che svolgono una funzione di supporto al raggiungimento degli scopi prefissati dall'organizzazione e che pertanto contribuiscono all'attuazione della propria Politica per la Qualità.

Fondamentali sono le risorse umane, elementi strategici indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Per questo, la UNI EN ISO 9001:2026 richiede di evidenziare le competenze, la formazione e le capacità di ogni figura lavorativa, oltre a specificare se le risorse presenti in azienda siano o meno sufficienti al conseguimento degli scopi prefissati.

Importanza rivestono anche le infrastrutture, necessarie per il buon funzionamento dei processi aziendali le quali devono essere mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo. Gli ambienti di lavoro devono essere idonei e garantire buone condizioni sociali, psicologiche e fisiche.

Anche le comunicazioni sia interne che esterne all'organizzazione costituiscono un aspetto importante della normativa UNI EN ISO 9001:2026, tanto da richiedere di specificarne la metodologia con la quale avvengono.

Infine, anche l'organizzazione deve mostrare di intraprendere attività di distribuzione, archiviazione, conservazione ed eventuale eliminazione della documentazione aziendale, sia in formato cartaceo che digitale.

E' importante per un buon sistema di gestione, tradurre in fatti concreti tutto ciò che è stato pianificato.

MANUALE ISO 9001

CAP 07

ARGOMENTI TRATTATI:

- Le risorse umane e la FORMAZIONE;
- Infrastrutture e attrezzature;
- Gli ambienti di lavoro;
- Supporto esterno.

La Procedura correlata è la PROC 07

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 08 - ATTIVITÀ OPERATIVE

L'intento del presente capitolo è quello di considerare le attività operative poste in essere dall'azienda sulla base di quanto precedentemente pianificato (riferimento al capitolo 6).

Di fatto, l'organizzazione stabilisce un processo di fattibilità delle proprie commesse, progettazione e sviluppo.

La programmazione delle attività, dovrà essere oggetto di un riesame e di una verifica che ne convalideranno l'effettivo sviluppo e applicabilità. Dovrà dunque essere valutata l'eventuale integrazione di requisiti essenziali di carattere interno ed esterno all'azienda per la realizzazione e lo sviluppo di quanto progettato.

In altre parole, l'organizzazione effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo assicurandosi che gli elementi "in ingresso" siano adeguati e conformi alla finalità del processo, così da affrontare e risolvere eventuali conflitti.

Solo così l'organizzazione attua quanto pianificato in modo controllato, assicurando a se stessa il raggiungimento degli obiettivi, focalizzando la propria attenzione sulla soddisfazione del cliente.

LE ATTIVITA' OPERATIVE non sono altro che la conseguenza di una buona organizzazione.

MANUALE ISO 9001

CAP 08

ARGOMENTI TRATTATI:

- Attività operative (commesse);
- Verifiche e controlli interni;
- Schede di soddisfazione del cliente
- Progettazione e sviluppo.

La Procedura correlata è la PROC 08

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 09 - VALUTAZIONI DELLE PRESTAZIONI

In seguito alle fasi di pianificazione (riferimento capitolo 6) e di sviluppo (riferimento capitolo 8), ad intervalli pianificati e regolari l'organizzazione conduce Audit interni per valutare i punti di forza e quelli di debolezza del proprio operato, oltre che per fornire informazioni finalizzate ad accertare se il Sistema di Gestione per la Qualità è efficacemente attuato e mantenuto.

Si tratta di verifiche ispettive volte a valutare gli obiettivi pianificati dall'azienda in merito ad uno specifico aspetto preso in esame, a cui si associano i dati derivanti dagli Audit interni precedenti, quelli dei feedback dei clienti ed eventuali cambiamenti rilevanti dell'organizzazione che richiedono una verifica della loro efficacia.

Le relazioni finali degli Audit interni sono comunicati a livello direzionale e costituiscono i dati "in ingresso" dei periodici riesami della direzione. Questi ultimi hanno il compito di verificare l'idoneità, l'adeguatezza e l'allineamento del Sistema di Gestione per la Qualità agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

Pertanto, dal riesame della direzione potranno derivare decisioni ed azioni relative ad opportunità di miglioramento dell'organizzazione.

UNA BUONA ORGANIZZAZIONE deve essere costantemente VALUTATA.

MANUALE ISO 9001

CAP 09

ARGOMENTI TRATTATI:

- Monitoraggio;
- Audit Interno;
- Riesame della direzione.

La Procedura correlata è la PROC 09

UNI EN ISO 9001:2026

CAP 10 - MIGLIORAMENTO

Gli Audit interni e il successivo riesame della direzione (riferimento capitolo 9) insieme alla misurazione del grado di soddisfazione dei clienti e al rispetto della Politica per la Qualità, portano la direzione ad individuare e selezionare le opportunità di miglioramento.

Sono elementi di miglioramento dell'organizzazione l'abbattimento delle non conformità risultanti dal riesame della direzione e un'evoluzione positiva e costante dei propri servizi.

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO È L'OBIETTIVO NUMERO 1 DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO è il punto di arrivo e la base di partenza per l'intera organizzazione

MANUALE ISO 9001

CAP 10

ARGOMENTI TRATTATI:

- Gestione non conformità;
- Azioni correttive;
- MIGLIORAMENTO.

La Procedura correlata è la PROC 10

MANUALE ISO 9001

ELETTROIMPIANTI DELTA

ELENCO PROCEDURE

CAP	TITOLO	CONTENUTI	PROC
00	Introduzione	Capitolo della norma di carattere Generale, presentazione azienda correlata alla scelta della certificazione	00
01	Scopo e campo di applicazione	Capitolo dove l'azienda spiega in modo dettagliato lo scopo applicativo, con quale obiettivo l'azienda sceglie la certificazione	01
02	Riferimenti normativi	Capitolo dove vengono indicati i riferimenti normativi principali dell'azienda e del suo mercato	02
03	Termini e definizioni	Capitolo dedicato ai termini e alle definizioni USATE dalla norma	03
04	Contesto	Capitolo importante della NORMA dove ci si addentra nel contesto vero e proprio della realtà, la procedura racchiude un insieme di modulistica, dall'organizzazione alla gestione del servizio	04
05	Leadership	Capitolo riportante la figura aziendale per garantire il corretto svolgimento delle procedure, attraverso la POLITICA DELLA QUALITA', documento visibile per tutto il personale	05
06	Pianificazione	Capitolo importante della norma per pianificare le proprie azioni, attraverso l'identificazione di rischi e le opportunità	06
07	Supporto	Capitolo dedicato al supporto INTERNO ed ESTERNO all'azienda, per meglio coordinare le azioni aziendali e per raggiungere con più facilità l'obiettivo finale	07
08	Attività operative	Capitolo dedicato all'operatività aziendale, PROGETTAZIONE, SVILUPPO E ANALISI	08
09	Valutazione delle prestazioni	Capitolo dedicato alle azioni di controllo, Audit Interno, Riesame della direzione.	09
10	Miglioramento	Capitolo FINALE, attraverso il sistema di gestione della QUALITA', la realtà aziendale, come atto conclusivo del processo, non solo deve mantenere quanto guadagnato, ma deve essere in grado di sviluppare azioni di miglioramento	10

MANUALE ISO 9001

ELETTROIMPIANTI DELTA

IL SEGUENTE MANUALE è CONDIVISO DALLA DIREZIONE E MESSO A DISPOSIZIONE DI TUTTA L'ORGANIZZAZIONE.

E' pertanto pubblicato sul sito internet aziendale

28 Settembre 2026

LA DIREZIONE



MANUALE ISO 9001

NOTE:

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.