

### **Corso - Kurs**

**8/1957 - Corso per Lead Auditor – Audit secondo gli Standard UNI EN ISO 19001:2018 - UNI EN ISO 9001:2015 Certificato KHC**

### **Ente organizzatore – Organisator**

**CTM – Centro di Tecnologia e Management Soc. Coop. di Servizi, Via Macello 57, 39100 Bolzano**  
*Riservato alle aziende associate a Confindustria Alto Adige*

*Referente del corso: Elisabetta Bartocci (e.bartocci@confindustria.bz.it)*

### **Destinatari - Zielgruppe**

**Il corso è rivolto a:**

- **chi vuole effettuare audit di parte prima o seconda sui sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente o della sicurezza (in organizzazioni complesse o multi-sito)**
- **chi vuole effettuare (o riceve) audit di parte prima, seconda o terza**
- **chi gestisce Sistemi aziendali (Responsabile Sistema Qualità, Sicurezza, Ambiente)**
- **chi vuole perfezionare la comprensione di un Sistema organizzativo, delle interazioni tra i processi e degli impatti derivanti**
- **chi vuole elevare la propria qualifica personale, utilizzando gli audit come strumento per valutare l'efficacia di un sistema di gestione aziendale**
- **chi si appropria per la prima volta la progettazione di un sistema di gestione**

**Costituisce titolo qualificante in termini di competenze per l'effettuazione delle verifiche ispettive da parte degli enti di certificazione (parte terza).**

### **Prerequisiti – Voraussetzungen**

**Per partecipare al corso è auspicabile il possesso dei seguenti requisiti:**

- **conoscenza delle norme ISO di interesse**
- **esperienza maturata nei Sistemi organizzativi**

### **Obiettivi – Ziele**

**Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze per condurre le verifiche ispettive riferite alla ISO 9001 conformi alla norma ISO 19011 pubblicata nel 2018**

### **Contenuti – Inhalte**

**Illustrazione dei contenuti metodologico-applicativi delle norme delle serie 9001 e della norma ISO 19011. Durante lo svolgimento del corso sono previste esercitazioni di gruppo (role playing) finalizzate alla preparazione dell'audit e alla simulazione della conduzione e chiusura dell'audit**

#### **Programma ISO 19011 con riferimenti alla ISO 17021**

- **I vantaggi dell'audit.**
- **I Principi di un Programma di Audit.**
- **Definizione obiettivi.**
- **Attuazione del programma di audit.**
- **Monitoraggio e riesame del programma.**

- Realizzazione di un Audit.
- Tecniche di Intervista.
- Le Evidenze oggettive.
- Le liste di riscontro.
- Le non conformità e le osservazioni.
- Le azioni correttive e preventive.
- Preparazione dei rapporti.
- La riunione di chiusura.
- Le relazioni interpersonali e la comunicazione.
- Attività conseguenti all'Audit.
- Esercitazione.

### Programma ISO 9001:15

- I vantaggi dell'audit
- Introduzione alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- La famiglia delle norme ISO 9000
- Norma ISO 9000:2015 (termini e definizioni) Norma ISO 9004:2018
- La struttura di Alto Livello (HLS)
- Contesto dell'Organizzazione (4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 ISO 9001:2015)
- Impostazione di un Sistema di Gestione per la Qualità: elementi di valutazione iniziali
- Leadership e impegno (par.5.1 ISO 9001:2015) Focalizzazione sul cliente (par.5.1.2)
- Definizione e comunicazione della Politica della Qualità (par. 5.2 ISO 9001:2015)
- Inquadramento delle responsabilità all'interno dell'organizzazione (par. 5.3 ISO 9001:2015)
- Pianificazione e Risk Based Thinking Il concetto di Risk Based Thinking;
- Azioni per affrontare il Rischio e Opportunità (par. 6.1 ISO 9001:2015);
- Obiettivi per la Qualità e Pianificazione per il loro raggiungimento (par. 6.2 ISO 9001:2015);
- Pianificazione delle Modifiche (par. 6.3 ISO 9001:2015)
- Processi di Supporto (Cap. 7 ISO 9001:2015)
- Processo di individuazione delle risorse quali "persone", "infrastrutture" e "ambiente per il funzionamento dei processi" (par. 7.1 ISO 9001:2015)
- Risorse per il monitoraggio e la misurazione (par. 7.1.5 ISO 9001:2015)
- Focus sulla Competenza e Consapevolezza del personale (par. 7.2/7.3 ISO 9001:2015);
- Processo di Comunicazione (par. 7.4 ISO 9001:2015); Gestione, creazione e aggiornamento e controllo delle "informazioni documentate" (par. 7.5 ISO 9001:2015)
- Attività Operative (Cap. 8 ISO 9001:2015)
- Pianificazione e controllo operativo (par. 8.1 ISO 9001:2015);
- Requisiti per i prodotti e servizi (par. 8.2 ISO 9001:2015);
- Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi (par. 8.3 ISO 9001:2015);
- Gestione delle forniture/Acquisti e Outsourcing, Qualifica dei fornitori (par. 8.4);
- Focus sull'Outsourcing e sulla catena di fornitura e rischi connessi (rif. Annex A);
- Tenuta sotto controllo produzione ed erogazione dei servizi, identificazione e rintracciabilità, proprietà del cliente, preservazione, post-consegna (par. 8.5 e 8.6 ISO 9001:2015);
- Controllo degli output non conformi (par. 8.7 ISO 9001:2015)
- Valutazione delle prestazioni (Cap.9 ISO 9001:2015)
- Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione dei Processi, Soddisfazione del cliente (par. 9.1 ISO 9001:2015);
- Focus sulla soddisfazione del cliente con riferimenti alle norme ISO 10001, 10002, 10003, 10004;

- Attività connesse all’Audit Interno (par. 9.2 ISO 9001:2015); Riesame della Direzione (par. 9.3 ISO 9001:2015) Miglioramento (Cap.10 ISO 9001:2015)
- Attività connesse alla gestione del non conformità, azioni correttive e miglioramento continuo (par. 10.1, 10.2, 10.3 ISO 9001:2015)

Prova d’esame: test di valutazione sulla conoscenza delle norme con colloquio finale

Modalità formative:

- Esempi di informazioni documentate (procedure) di realizzazione del prodotto e/o servizio;
- Case study relativi all’individuazione e gestione dei requisiti del cliente;
- Esempi pratici applicativi delle attività connesse alla progettazione di un prodotto e/o servizio;
- Esempi operativi vari
- Casi pratici ed esercitazioni;

**Docente – Kursleiter**

**Davide Biasco**

**Lingua di insegnamento – Unterrichtssprache**

**Italiano**

**Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan**

**40 ore: 16 + 24**

**MODULO 1 - ISO 19011: 1, 15 luglio 2024**

**MODULO 2 -ISO 9001 19 e 26 settembre 2024, 2 ottobre 2024**

dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30

**Luogo di svolgimento – Abhaltungsort**

**Online – Piattaforma ZOOM**

**Termine di iscrizione - Anmeldeschluss**

**21 giugno 2024**

**Oneri non coperti da finanziamento pubblico - Von der öffentlichen Förderung nicht gedeckte Spesen**

**Percorso completo (40 ore):: € 960,00+ IVA**

**Modulo 1 (16 ore): € 430,00+ IVA**

**Modulo 2 (24 ore): € 580,00+ IVA**

*Materiale didattico compreso*

*Per le aziende aderenti a Fondimpresa la quota può essere finanziata attraverso il “Conto formazione aziendale”. Le aziende associate a Confindustria Alto Adige possono richiedere assistenza a CTM per la presentazione della domanda.*

**Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung**

**Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno il 90% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.**