

## **PRESENTAZIONE**

Il corso è organizzato e gestito dall'Associazione Italiana Cultura Qualità Tosco-Ligure, per rispondere alla richiesta di formazione e addestramento sulle metodologie di esecuzione delle verifiche ispettive secondo la norma UNI EN ISO 19011:2018 e 17021:2015, applicata alla valutazione e sorveglianza di Sistemi di Gestione per la Qualità realizzati in conformità alle norme della famiglia UNI-EN-ISO 9000.

Il corso è tenuto da docenti universitari, dipendenti di azienda e valutatori professionisti iscritti al registro AICQ-SICEV, consentendo in questo modo di associare alla professionalità dei docenti AICQ, anche l'esperienza dei Valutatori Sistemi di Gestione per la Qualità professionisti. Il corso risponde completamente ai requisiti richiesti dalla AICQ-SICEV per l'ammissione agli esami di Valutatore dei Sistemi di Gestione per la Qualità (VSGQ).

Il corso è d'interesse:

- per le persone che si propongono di accedere all'iter di certificazione dei VSGQ.
- per tutte le persone o organizzazioni che intendono instaurare un Sistema Qualità o che intendono utilizzare lo strumento degli Audit come mezzo di verifica dell'efficacia del proprio Sistema Qualità o per la selezione, valutazione e sorveglianza dei propri fornitori.

## **OBIETTIVI**

Obiettivo del corso è quello di preparare i partecipanti a svolgere Audit secondo le indicazioni fissate dalla norma UNI EN ISO 19011:2018 e 17021:2015 avendo come riferimento la norma UNI EN ISO 9001:2015

Perciò il corso è strutturato per:

- fornire ai partecipanti le conoscenze di base sulla gestione degli Audit secondo la norma UNI EN ISO 19011:2018 e 17021:2015, impegnando gli allievi nella pratica soluzione di casi di studio, così da fare familiarizzare i partecipanti con le modalità di pianificazione, di conduzione delle verifiche ispettive e di presentazione dei risultati alla direzione del valutando;
- fornire richiami sulle regole di comportamento del valutatore ed elementi su come migliorare le tecniche di comunicazione con i principali interlocutori.

## **STRUTTURA E CONTENUTI**

Il corso è stato completamente rinnovato per renderlo più pratico e per ristrutturarlo in tre moduli:

- **Il primo e secondo modulo** (della durata di due giorni) è dedicato alla presentazione:
  - della Norma UNI EN ISO 9001:2015 con illustrazione di vari aspetti pratici ed esempi di applicazioni di questa norma in vari contesti;
  - della norma UNI EN ISO 19011: 2018 e 17021:2015 con illustrazione delle modalità di programmazione pianificazione ed esecuzione degli audit, di gestione e qualificazione degli auditor, con discussione di un caso pratico.
- **Il terzo modulo** (3 giorni) è interamente dedicato all'applicazione pratica delle modalità di pianificazione, esecuzione e presentazione dei risultati degli audit. Le esercitazioni sono basate sullo studio di casi da parte dei partecipanti organizzati in gruppi di lavoro. I casi consistono nell'analisi della descrizione di porzioni di un Audit che includono sia deficienze nell'impostazione e realizzazione del sistema qualità aziendale, sia carenze di comportamento da parte dei valutatori. Le non conformità, le osservazioni e i contenuti del rapporto finale di Audit saranno discussi collegialmente sotto la guida dei docenti. Verrà inoltre simulata la presentazione finale dei risultati da parte di ogni gruppo di lavoro.

## **ESAMI**

L'esame finale avrà luogo nel pomeriggio dell'ultimo giorno di corso (terzo modulo) e mira ad accertare il livello di apprendimento degli argomenti trattati durante il corso. Esso è articolato in due prove scritte:

- la prima consiste nel rispondere in forma scritta ad un questionario che ha l'obiettivo di accertare la conoscenza applicativa delle norme illustrate.
- la seconda consiste nella valutazione di un caso di studio nel quale il candidato deve individuare e formalizzare le non conformità rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e deve scrivere il rapporto finale di Audit.

In caso di superamento dell'esame viene rilasciato un attestato **ricosciuto da AICQ-SICEV** ai fini dell'ammissione agli esami per la certificazione di valutatore Sistemi di Gestione per la Qualità.

#### AGENDA DEL CORSO

Modulo 1		Modulo 2		
1° giorno	2° giorno	3° giorno	4° giorno	5° giorno
Presentazione Corso Requisiti della norma 1) UNI EN ISO 9001 Cenni sulle norme 2) UNI EN ISO 9001 3) UNI EN ISO 9004  Test di verifica e apprendimento dei punti delle norme di riferimento  Discussione degli esempi e sul test di verifica e apprendimento	Audit: Requisiti della Norma UNI EN ISO 19011 e 17021 Esempi applicativi di riferimento Piano di piano di audit, Contenuti rapporto di audit  Comunicazione interpersonale e comportamento dell'auditor  Discussione di esempi applicativi	Lavoro di Gruppo: Consolidamento e predisposizione NC; discussione dei risultati  Lavoro di Gruppo: Analisi caso di studio n°1; Stesura testo di rapporto VI; discussione dei risultati	Lavoro di Gruppo: Analisi caso di studio n°2; Stesura testo di rapporto VI; discussione dei risultati  Lavoro di Gruppo: Analisi caso di studio n°3; Stesura testo di rapporto VI;	Lavoro di Gruppo: discussione dei risultati caso di studio n°3  Simulazione riunione finale di audit  Esami scritti • Questionario • Caso di Studio con rapporto di audit

#### DURATA E FREQUENZA DEL CORSO

**Il corso ha la durata di 40 ore – suddivise in 5 giorni così organizzato:**

**Orario :** mattina ore 9.00 -13.00 pausa pranzo pomeriggio ore 14,00-18,00 (salvo diversi accordi).

**Il Presidente  
Ing. Ettore La Volpe**

