

p-learning
ability empowering

AUDITOR/LEAD-AUDITOR dei sistemi di gestione per la qualità

A cura di:

Antonio Lucchini (Ingegnere)

Luca Gramaccini (Scienze politiche)

Claudio Givogre (Economia Aziendale)



OBIETTIVI PROFESSIONALI

L'obiettivo professionale dell'Auditor/Lead-Auditor nei sistemi di gestione per la qualità è molteplice:

- Carriera aziendale, in qualità di Responsabile del Sistemi di Gestione Qualità;
- Carriera consulenziale, sviluppando nel tempo e con l'esperienza sul campo le competenze tipiche del Consulente (Progettista e consulente di sistemi di Gestione Qualità secondo lo schema della Norma UNI EN ISO 9001:2015);
- Carriera Auditor/Lead Auditor, coadiuvando Organismi di Certificazioni.

Le mansioni che può andare a ricoprire contemplano i seguenti settori specifici:

- Progettare, implementare e portare alla Certificazione di Qualità il sistema di gestione aziendale;
- Valutare e operare miglioramenti sui processi aziendali;
- Progettare interventi formativi rivolti al personale per il miglioramento della qualità.

OBIETTIVI FORMATIVI:

Acquisire competenze:

- In materia di Gestione per la Qualità secondo gli schemi delle Norme:
 - a. UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti;
 - b. UNI EN ISO 19011:2018 - Linee guida per audit di sistemi di gestione;
- Nella valutazione dell'efficacia dei processi aziendali;
- Nella identificazione dei rischi connessi al funzionamento delle organizzazioni;
- Nella progettazione sviluppo e gestione di sistemi organizzativi, dalla individuazione di Politica, Visione e Mission di una azienda sino allo sviluppo delle migliori strategie e tattiche per la creazione di piani di miglioramento.



Modulo 1 La norma UNI EN ISO 9001:2008

1.1 Introduzione alla norma ISO 9001:2008

1.1.1 Generalità e approccio per processi

1.1.2 Relazione con la ISO 9004 e Compatibilità con altri sistemi di gestione

1.1.3 Requisiti generali e requisiti relativi alla documentazione

1.1.4 Responsabilità della Direzione

1.1.5 Gestione delle risorse

1.1.6 Realizzazione del prodotto

1.1.7 Misurazione, analisi e miglioramento

1.2 Sistema di gestione per la qualità

1.2.1 Requisiti generali

1.2.2 Requisiti relativi alla documentazione

1.2.3 Manuale della qualità

1.2.4 Tenuta sotto controllo dei documenti

1.2.5 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

1.3 Responsabilità della direzione

1.3.1 Impegno della direzione

1.3.2 Orientamento al cliente

1.3.3 Politica per la qualità

1.3.4 Obiettivi per la qualità

1.3.5 Responsabilità ed autorità

1.3.6 Rappresentante della dir

1.3.7 Comunicazione interna

1.3.8 Generalità riesame della direzione

1.3.9 Elementi in ingresso per il riesame

1.3.10 Elementi in uscita dal riesame

1.4 Gestione risorse

1.4.1 Messa a disposizione delle risorse

1.4.2 Competenza, formazione addestramento e consapevolezza

1.4.3 Infrastrutture

1.5 Realizzazione del prodotto

- 1.5.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto
- 1.5.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto
- 1.5.3 Riesame dei requisiti relativi al prodotto
- 1.5.4 Comunicazione con il cliente
- 1.5.5 Pianificazione della progettazione e sviluppo
- 1.5.6 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo
- 1.5.7 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo
- 1.5.8 Riesame della progettazione e sviluppo
- 1.5.9 Verifica della progettazione e sviluppo
- 1.5.10 Validazione della progettazione e sviluppo
- 1.5.11 Tenuta sotto controllo della progettazione e sviluppo
- 1.5.12 Processo di Approvvigionamento
- 1.5.13 Informazioni relative all'approvvigionamento
- 1.5.14 Verifica del prodotto approvvigionato
- 1.5.15 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio
- 1.5.16 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio
- 1.5.17 Identificazione e rintracciabilità
- 1.5.18 Proprietà del cliente
- 1.5.19 Conservazione del prodotto
- 1.5.20 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

1.6 Misurazione, analisi e miglioramento

- 1.6.1 Generalità
- 1.6.2 Soddisfazione del cliente
- 1.6.3 Audit Interno
- 1.6.4 Monitoraggio e misurazione dei processi
- 1.6.5 Monitoraggio e misurazione del prodotto
- 1.6.6 Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme
- 1.6.7 Analisi dei dati
- 1.6.8 Miglioramento continuo
- 1.6.9 Azioni correttive



1.6.10 Azioni preventive

Modulo 2 La norma UNI EN ISO 9001:2015

2.1 Contesto dell'organizzazione

2.1.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

2.1.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

2.1.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

2.1.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

2.2 Leadership

2.2.1 Generalità

2.2.2 Focalizzazione sul cliente

2.2.3 Stabilire la politica per la qualità

2.2.4 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

2.3 Pianificazione

2.3.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

2.3.2 Obiettivi per la qualità e per il loro raggiungimento

2.4 Supporto

2.4.1 Risorse – Generalità

2.4.2 Persone

2.4.3 Infrastruttura

2.4.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

2.4.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione - Generalità

2.4.6 Riferibilità delle misurazioni

2.4.7 Conoscenza organizzativa

2.4.8 Competenza

2.4.9 Consapevolezza

2.4.10 Comunicazione

2.4.11 Informazioni documentate – Generalità

2.4.12 Creazione e aggiornamento

2.4.13 Controllo delle informazioni documentate

2.5 Attività operative

2.5.1 Pianificazione e controllo operativi

2.5.2 Comunicazione con il cliente

2.5.3 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

2.5.4 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

2.5.5 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

2.5.6 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi - Generalità

2.5.7 Pianificazione della progettazione e sviluppo

2.5.8 Input alla progettazione e sviluppo

2.5.9 Controlli della progettazione e sviluppo

2.5.10 Output della progettazione e sviluppo

2.5.11 Modifiche della progettazione e sviluppo

2.5.12 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno – Generalità

2.5.13 Tipo ed estensione del controllo

2.5.14 Informazioni ai fornitori esterni

2.5.15 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

2.5.16 Identificazione e rintracciabilità

2.5.17 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

2.5.18 Preservazione

2.5.19 Attività post-consegna

2.5.20 Controllo delle modifiche

2.5.21 Rilascio di prodotti e servizi

2.5.22 Controllo degli output non conformi

2.6 Valutazione delle prestazioni

2.6.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione – Generalità

2.6.2 Soddisfazione del cliente

2.6.3 Analisi e valutazione

2.6.4 Audit interno

2.6.5 Riesame di direzione - Generalità

2.6.6 Input al riesame di direzione

2.6.7 Output del riesame di direzione

2.7 Miglioramento

2.7.1 Generalità

2.7.2 Non conformità e azioni correttive

2.7.3 Miglioramento continuo

Modulo 3 Le linee guida UNI EN ISO 19011:2018

3.1 Gestione di un programma di audit

3.1.1 Introduzione

3.1.2 Termini e definizioni

3.1.3 Principi dell'attività di audit

3.1.4 Gestione di un programma di audit

3.1.5 Definizione degli obiettivi di un programma di audit

3.1.6 Determinazione e valutazione dei rischi e delle opportunità del programma di audit

3.1.7 Ruoli e responsabilità della persona(e) che gestisce il programma di audit

3.1.8 Competenza della persona(e) che gestisce il programma di audit

3.1.9 Definizione dell'estensione del programma di audit

3.1.10 Determinazione delle risorse del programma di audit

3.1.11 Attuazione del programma di audit

3.1.12 Definizione degli obiettivi, campo di applicazione e criteri per un singolo audit

3.1.13 Selezione e determinazione dei metodi di audit

3.1.14 Selezione dei membri del gruppo di audit

3.1.15 Assegnazione della responsabilità per un singolo audit al responsabile del gruppo di audit

3.1.16 Gestione dei risultati del programma di audit

3.1.17 Gestione e mantenimento delle registrazioni del programma di audit

3.1.18 Monitoraggio del programma di audit

3.1.19 Riesame e miglioramento del programma di audit

3.2 Conduzione di un audit

3.2.1 Conduzione di un audit

3.2.2 Presa di contatto con l'organizzazione oggetto dell'audit

3.2.3 Determinazione della fattibilità dell'audit

3.2.4 Svolgimento del riesame delle informazioni documentate

3.2.5 Approccio basato sul rischio in fase di pianificazione

3.2.6 Dettagli della pianificazione dell'audit

3.2.7 Assegnazione del lavoro al gruppo di audit

3.2.8 Preparazione delle informazioni documentate per l'audit

3.2.9 Assegnazione di ruoli e responsabilità a guide e osservatori

3.2.10 Conduzione della riunione di apertura

3.2.11 Comunicazione durante l'audit

3.2.12 Disponibilità e accesso alle informazioni relative all'audit

3.2.13 Riesame delle informazioni documentate durante la conduzione dell'audit

3.2.14 Raccolta e verifica delle informazioni

3.2.15 Produzione delle risultanze dell'audit

3.2.16 Determinazione delle conclusioni dell'audit

3.2.17 Conduzione della riunione di chiusura

3.2.18 Preparazione del rapporto di audit

3.2.19 Distribuzione del rapporto di audit

3.2.20 Chiusura dell'audit

3.2.21 Conduzione delle azioni successive all'audit (follow-up)

3.3 Competenza e valutazione degli auditor

3.3.1 Competenza e valutazione degli auditor

3.3.2 Comportamento personale

3.3.3 Conoscenze e abilità

3.3.4 Competenze degli auditor specifiche della disciplina e del settore

3.3.5 Competenze di carattere generale di un responsabile di gruppo di audit

3.3.6 Conoscenze e abilità per attività di audit riguardanti più discipline

3.3.7 Acquisizione della competenza di auditor

3.3.8 Competenze e valutazione degli auditor - 2

3.3.9 Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor

3.3.10 Conduzione della valutazione dell'auditor

3.3.11 Mantenimento e miglioramento della competenza di auditor



3.4 Appendice A

3.4.1 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 1

3.4.2 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 2

3.4.3 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 3

3.4.4 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 4

3.4.5 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 5

3.4.6 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 6

3.4.7 Appendice A: guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit - 7



MODALITA' DI EROGAZIONE

I corsi sono accessibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana: perciò viene garantita la più totale libertà di frequenza al corsista, che può decidere di frequentare secondo una propria programmazione personale. Le lezioni vengono visualizzate on-line e sono, di norma, fruibili con un PC, un MAC, un computer con s.o. Linux, un Tablet Android, un iPad ¹.

Le lezioni non possono essere scaricate per la visione off-line.

I sistemi di formazione a distanza (piattaforme o LMS) tracciano la frequenza ai corsi monitorando ogni accesso effettuato dai discenti con specifiche credenziali e generano report sistematici dell'utilizzo delle lezioni, dei forum, del download dei materiali didattici messi a disposizione.

I moduli di lezione sono divisi in brevi learning object, o "Atomo Informativo", cioè in lezioni che trattano un argomento in modo esaustivo in un tempo che non supera, in media i 10 minuti, per favorire l'apprendimento in funzione della capacità di mantenere l'attenzione e consentendo la personalizzazione del percorso di apprendimento, lasciando individuare al professionista il momento migliore per assistere alla lezione e la quantità di lezioni da seguire in una sessione di lavoro. Alla fine di ogni modulo il corsista deve sostenere un test a risposta chiusa composto da poche domande che gli consentono di valutare il suo livello di apprendimento. Il sistema fornisce al corsista la valutazione immediata del test e un feedback utile a colmare le lacune di apprendimento prima della prosecuzione del corso.

Se il corsista supera positivamente il test, può procedere al modulo successivo. I test possono essere ripetuti, come le lezioni, a piacimento del corsista, nell'arco temporale dei 6 mesi di iscrizione al corso.

Questo sistema garantisce il controllo sul livello di apprendimento e il rispetto della propedeuticità dei contenuti dei moduli.

¹ Non tutti i corsi sono fruibili da dispositivi mobile, ti invitiamo a verificare con il nostro personale l'effettiva compatibilità del corso da te scelto



IL PROGETTO DI FORMAZIONE CHE SI PRENDE CURA DELLA TUA CRESCITA PROFESSIONALE!

P-learning.com è una società dotata di una propria struttura operativa e finanziaria, controllata da un Organismo di vigilanza ai sensi del decreto legislativo 231/2001.

È un'azienda Certificata secondo gli schemi della norma internazionale ISO 29990 relativa alle organizzazioni operanti nel settore della formazione non istituzionale e della Norma UNI EN ISO 9001.

Opera dal 2008 nella realizzazione di corsi di formazione a distanza; il personale tecnico ha esperienze pluridecennali nella didattica on-line.

P-Learning è iscritta nella Sezione B dell'Albo regionale degli operatori accreditati per i Servizi di Istruzione e Formazione Professionale di Regione Lombardia – Iscrizione n° 679 – ID. Operatore 1083675. E' Provider autorizzato da CNI e ente riconosciuto dal CNAPPC e dal CNPI per l'erogazione di formazione valida per il rilascio di crediti formativi professionali per ingegneri, architetti e periti.

Grazie ad un accordo con la Fondazione dei Geometri di Asti, P-learning eroga corsi validi anche per la formazione continua per i geometri.

Dal 2014 P-Learning è Partner Esclusivo di CTI e produce ed eroga corsi di formazione in modalità e-learning realizzati con la Direzione Scientifica del prestigioso Comitato Termotecnico Italiano.

P-Learning è anche un soggetto accreditato da Regione Lombardia ed autorizzato da altre Regioni d'Italia per interventi di formazione regolamentata, come ad esempio i corsi nell'ambito della sicurezza del Lavoro e della Certificazione Energetica.

P-Learning collabora con il Danish Hydraulic Institute nella realizzazione di corsi di formazione su tematiche inerenti il "mondo dell'acqua", dall'ingegneria Idraulica, a quella Marittima, alla pianificazione per il recupero del dissesto idrogeologico, alla progettazione di sistemi fognari ecc.

“Il progetto di formazione
che si prende cura
della tua **crescita professionale**”

p-learning
a b i l i t y e m p o w e r i n g

Via Rieti 4, 25125 Brescia

Tel: +39 030.76.89.380

Mail: info@p-learning.com

P.IVA e CF: 03331620983



Regione
Lombardia

