

**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<sup>1</sup>.

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.



## 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  
ability empowering

Via Rieti 4, 25125 Brescia  
Tel: +39 030.76.89.380  
Mail: [info@p-learning.com](mailto:info@p-learning.com)  
P.IVA e CF: 03331620983

