

Programma  
Corso di  
Formazione  
Auditor/Lead  
Auditor Dei  
Sistemi di  
Gestione  
della Qualità



---

# Programma del corso per AUDITOR/LEAD AUDITOR dei SISTEMI di GESTIONE della QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015 – 40h (Modulo 16h TECNICHE DI AUDIT e Modulo 24h QUALITA')

## OBIETTIVI

L'intero percorso formativo fornisce informazioni e metodologie sulle modalità di conduzione degli audit di prima, seconda e terza parte per la valutazione dei Sistemi di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, in particolar modo:

- Approfondimento dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015
- Addestramento sulle tecniche di audit
- Effettuazione di esercitazioni e simulazioni
- Rappresentazione delle tecniche di comunicazione e di comportamento.

## DESTINATARI

Il corso è d'interesse per:

- Professionisti che operano per organizzazioni già certificate o in via di certificazione che desiderino affrontare in autonomia gli audit sui sistemi di gestione della qualità;
- Professionisti che lavorano nel settore della consulenza;
- Professionisti che intendano accedere alla carriera di Auditor/Lead Auditor;
- Organizzazioni complesse che intendano qualificare sia i propri auditor interni che gli specialisti per la valutazione dei fornitori.

## PREREQUISITI

Per un migliore apprendimento dei contenuti di seguito descritti il partecipante al corso dovrebbe avere sufficienti conoscenze ed esperienze; a titolo indicativo i prerequisiti sono:

- Requisito minimo di accesso il diploma di istruzione secondaria o titolo superiore;
- Conoscenza di base della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Aver partecipato al corso base sulle Tecniche di Audit secondo le norme UNI EN ISO 19011 e UNI CEI EN ISO/IEC 17021;

- Diploma di istruzione secondaria o titolo superiore;

Corso aggiornamento norma

Nessun requisito specifico

## STRUTTURA E CONTENUTI

Corso Completo 40 ore

Indicato per chi intende ottenere un attestato di superamento esame come Auditor di parte terza per i SGQ conformi alla UNI EN ISO 9001:2015.

Tutti i moduli prevedono: presentazione diapositive dedicate, attività pratiche, casi di studio, discussione e confronto in gruppi di lavoro, prova d'esame.

## PROGRAMMA

MODULO 1 (16 ORE)		
Modulo	Argomento	Teoria/Esercitazioni
ISO IEC 17021-1:2015 - UNI EN ISO 19011:2018	La Norma ISO 19011:2018 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della struttura e delle finalità</li> <li>• Inquadramento della struttura normativa della serie ISO/IEC 17000</li> <li>• I Principi di un Programma di Audit;</li> <li>• Definizione obiettivi;</li> <li>• Attuazione dell'audit;</li> <li>• Monitoraggio e riesame del programma;</li> <li>• Realizzazione di un Audit;</li> <li>• Tecniche di Intervista;</li> <li>• Le Evidenze oggettive;</li> <li>• Le relazioni interpersonali e la comunicazione;</li> <li>• Le liste di riscontro;</li> <li>• Le non conformità e le osservazioni;</li> <li>• Le azioni correttive e preventive;</li> <li>• Preparazione dei rapporti;</li> <li>• La riunione di chiusura;</li> <li>• Attività conseguenti all'Audit;</li> <li>• Competenze degli Auditor;</li> <li>• Requisiti e Qualificazione;</li> <li>• Modalità di Mantenimento delle competenze;</li> </ul>	Analisi dei punti critici della norma ISO 19011:2018;  Finalità di un audit;  Inquadramento delle Norme ISO/IEC 17000  - Esempi pratici di programmi di audit: modalità di realizzazione, requisiti e finalità;  - Analisi e casi pratici di realizzazione di audit; tecniche e modalità di conduzione; creazione ed esame di rapporti di verifica ispettiva;  - Valutazione delle competenze degli auditor: realizzazione di esempi e casi pratici
Modulo Qualità UNI EN ISO 9001:2015	I Sistemi di Accredimento e Certificazione nazionale ed europeo e normative correlate <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accredimento</li> </ul>	I sistemi di accreditamento e riconoscimento delle certificazioni

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di mutuo riconoscimento accordi MLA</li> <li>• Enti nazionali di accreditamento</li> <li>• Regolamento 765 UE</li> <li>• Organismi di certificazione</li> <li>• Certificazione</li> <li>• Standard di normazione UNI EN ISO</li> </ul>	Regole internazionali europee e nazionali
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## MODULO 2 (24 ORE)

Modulo	Argomento	Teoria/Esercitazioni
Modulo Qualità UNI EN ISO 9001:2015	<p>La famiglia di norme ISO 9000:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoluzione delle norme ISO serie 9000;</li> <li>• I 7 Principi di Gestione per la Qualità;</li> <li>• Concetti fondamentali della norma ISO 9001.</li> </ul> <p><b>Le corrette premesse per lo sviluppo del sistema:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'approccio per processi;</li> <li>• Il miglioramento continuo attraverso il PDCA;</li> <li>• Risk Based Thinking;</li> <li>• Gestione del cambiamento;</li> </ul> <p>I requisiti della norma ISO 9001 e la loro applicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura della Norma e Annex SL (HLS);</li> <li>• <b>Requisiti generali.</b></li> <li>• Terminologia</li> </ul>	<p>Casi di studio sui requisiti. Esempi di individuazione del campo d'applicazione Illustrazione della struttura della norma UNI EN ISO 9001; Identificazione delle modalità di integrazione tra Sistemi di Gestione. Gestione del cambiamento.</p>
Modulo Qualità UNI EN ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contesto dell'Organizzazione;</b></li> <li>• Politica per la qualità</li> <li>• Leadership;</li> <li>• Ruoli, responsabilità e autorità</li> <li>• <b>Pianificazione;</b></li> <li>• Il rischio</li> <li>• Affrontare i rischi</li> <li>• Obiettivi per la qualità</li> <li>• Supporto;</li> <li>• Risorse per il monitoraggio e misurazione</li> <li>• Competenza</li> <li>• Comunicazione</li> <li>• Le informazioni documentate</li> </ul>	<p>Casi di studio sui requisiti. Esempi di ruoli e responsabilità Esempio di individuazione del contesto (fattori e parti interessate) ai fini dell'impostazione di un SGQ. Richiamo di esempi applicativi connessi alla gestione delle risorse. Individuazione e definizione delle informazioni documentate; Modalità applicative connesse alla gestione delle risorse connesse al monitoraggio e alla misurazione. Definizione finale degli obiettivi.</p>
Modulo Qualità UNI EN ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attività operative;</b></li> <li>• Pianificazione e controllo operativo</li> </ul>	<p>Casi di studio sui requisiti.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisiti dei prodotti e servizi</li> <li>• Progettazione</li> <li>• Prodotti, processi e servizi forniti dall'esterno</li> <li>• Outsourcing</li> <li>• Produzione ed erogazione dei servizi</li> <li>• Identificazione e rintracciabilità</li> <li>• Attività post-consegna</li> <li>• Rilascio dei prodotti</li> <li>• <b>Valutazione delle prestazioni;</b></li> <li>• Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione</li> <li>• Audit interno</li> <li>• Riesame della Direzione</li> <li>• <b>Miglioramento</b></li> <li>• Non conformità e Azioni correttive</li> </ul>	<p>Esempi pratici di rilevazione e applicazione di N.C., incidenti, Azioni Correttive e Azioni Preventive in un Sistema di Gestione per la Qualità;</p> <p>- Esempi pratici sulla redazione di un Riesame per la Direzione in un Sistema di Gestione Qualità;</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ESAMI

L'esame finale da sostenersi in modalità e-learning sincrona, mira ad accertare il livello di apprendimento degli argomenti trattati durante il corso. Esso è articolato in 5 parti:

1. esposizione alla Commissione d'esami del Rapporto di Audit (Verifica Ispettiva) elaborato durante un'esercitazione da gruppi di lavoro, simulando una riunione di chiusura dell'Audit (punteggio da 1 a 10 – sufficiente: 6; tempo a disposizione del gruppo max 15');

2. prova scritta di carattere generale sulle materie del corso (15 quesiti a risposta multipla), ha lo scopo di verificare l'apprendimento degli argomenti trattati durante il corso: normativa di riferimento, tipologie di Audit e gestione dell'Audit (punteggio max 15; tempo a disposizione 30');

3. prova scritta di carattere specifico (quesiti a risposta multipla, 30 situazioni in cui potrebbero essere riscontrate delle anomalie: NC/Osservazioni/Commenti), ha lo scopo di verificare le capacità del candidato nello svolgimento delle attività di Audit (punteggio max 30; tempo a disposizione 45');

4. prova scritta di carattere specifico, individuazione anomalie su casi di Audit (3 episodi che si possono verificare durante una verifica ispettiva di parte terza. La prova prevede l'individuazione dell'anomalia e la classificazione (punteggio max 15; tempo a disposizione 30');

5. prova orale, colloqui individuali per la messa a punto dell'apprendimento (punteggio 0/30, tempo a disposizione individuale 10')

## ATTESTATI

Corso completo 40 ore

Attestato di superamento esame, in caso di esito positivo dell'esame finale del corso;

Attestato di frequenza, al termine del corso/in caso di esito negativo dell'esame finale.



## GIUDIZIO CORSO

È previsto il giudizio per il corso svolto attraverso apposito questionario on line "INDICE DI GRADIMENTO".

## TARIFFE

La quota di partecipazione comprende: materiale didattico, attestato di frequenza e attestato di qualifica di Auditor in caso di superamento dell'esame finale.

- € 700,00 + IVA
- Sconto del 10% per iscrizioni doppie € 630,00 + IVA cadauno;
- Sconto del 15% per iscrizioni multiple € 595,00 + IVA cadauno;

Modalità di pagamento:

Accredito su c/c bancario

SERVICE ENGINEERING S.R.L.

Banca UNICREDIT (Filiale di Nardò)

IBAN: IT23X0200879822000104070544

## DATI PER ISCRIZIONE

NOME\* \_\_\_\_\_ COGNOME\* \_\_\_\_\_

\*Il nome e cognome indicati in questo campo saranno riportati nell'attestato di qualifica finale

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO E-MAIL \_\_\_\_\_ CELL. \_\_\_\_\_

TIPO DI LAVORATORE \_\_\_\_\_, PROFESSIONE \_\_\_\_\_

ALBO PROFESSIONALE \_\_\_\_\_ N. ISCRIZIONE ALBO \_\_\_\_\_

CODICE ATECO/NACE \_\_\_\_\_ DESCRIZIONE ATECO/NACE \_\_\_\_\_

Intestazione fattura:

Cod. Destinatario/Cod. Univoco/Pec \_\_\_\_\_

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

P.I. \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*Modalità di iscrizione al corso:*

*L'iscrizione all'esame avviene con l'invio del presente modulo, debitamente compilato e firmato, all'indirizzo mail: [formazione@ser-ing.it](mailto:formazione@ser-ing.it), oppure on line.*

## SEGRETERIA ORGANIZZATIVA



Via Collina, 180

73017 – Sannicola (Le)

P. Iva 04759480751

E mail: [formazione@ser-ing.it](mailto:formazione@ser-ing.it)

Responsabile Corsi: *D.ssa Mariangela Lerario*