



## CORSO DI FORMAZIONE “Auditor di Sistemi di Gestione Qualità – corso 40 ore”

ricosciuto AICQ SICEV n° 70

### Presentazione

Il corso completo fornisce informazioni e metodologie sulle modalità di conduzione degli audit di terza parte per la valutazione dei Sistemi di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008:

- ✓ Approfondimento dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- ✓ Addestramento sulle tecniche di audit
- ✓ Effettuazione di esercitazioni e simulazioni
- ✓ Rappresentazione delle tecniche di comunicazione e di comportamento

**Il corso è riconosciuto AICQ SICEV n° 70.**

### Obiettivi

Il corso completo, integrato con un percorso di qualificazione adeguato presso un Organismo di Certificazione, permette di acquisire uno dei requisiti per svolgere il ruolo di Auditor di terza parte.

Il corso, in forma ridotta, ha per obiettivo la formazione e qualificazione di esperti aziendali in grado di verificare i Sistemi di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, della propria Azienda (audit di prima parte) e/o di quella dei propri fornitori (audit di seconda parte).

### Destinatari

- ✓ Auditor e valutatori;
- ✓ Responsabili del Sistema di Gestione aziendale (qualità, ambiente, sicurezza, altri sistemi di gestione normati);
- ✓ Responsabili o coordinatori di attività di audit presso la propria organizzazione (es: processi di audit su fornitori);
- ✓ Professionisti e consulenti che operano sui sistemi di gestione aziendali;
- ✓ In generale può essere rivolto a tutti coloro che sono interessati alla gestione efficace di un processo di audit.

### Requisiti

Corso Completo 40 ore – Auditor di terza parte

- ✓ Requisito minimo di accesso il diploma di istruzione secondaria o titolo superiore (inviare proprio CV);
- ✓ Buona conoscenza dei requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008;
- ✓ Conoscenza dei principi di gestione degli audit UNI EN ISO 19011 e UNI CEI EN ISO/IEC 17021;
- ✓ Esperienza base nell’ambito di Sistemi di Gestione per la Qualità;

Corso Modulo Auditor interno

- ✓ Discreta conoscenza dei requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008;
- ✓ Esperienza base nell’ambito di Sistemi di Gestione per la Qualità;

### Struttura del corso

Il corso è frequentabile in formula completa o in forma modulare:

- A) Corso Completo 40 ore durata 5 giorni (MODULO A)  
Indicato per chi intende ottenere un attestato di superamento esame come Auditor di parte terza
- B) Corso Modulo Auditor interno durata 3 giorni (giorni 1, 2 e 3) (MODULO B)  
Indicato per chi intende conseguire una formazione base sulla UNI EN ISO 9001:2008 e sulle modalità di esecuzione degli audit – Auditor interno

Entrambi i moduli prevedono: presentazione slides dedicate, attività pratiche, casi di studio, role playing, discussione e confronto in gruppi di lavoro, prova d’esame.

### Attestati

- A) MODULO A 40 ore
- Attestato di superamento esame, in caso di esito positivo dell’esame finale del corso.
  - Attestato di frequenza, in caso di esito negativo dell’esame finale.
- In caso di superamento del test finale, verrà rilasciato un attestato di superamento esami che potrà essere utilizzato per la richiesta di iscrizione al registro AICQ SICEV dei valutatori di Sistemi di Gestione per la Qualità
- B) MODULO B Auditor interno
- Attestato di qualifica, in caso di esito positivo dell’esame del corso.
  - Attestato di frequenza, in caso di esito negativo dell’esame finale.

Orario delle Lezioni : 09:00– 18:00



CORSO DI FORMAZIONE  
“Auditor di Sistemi di Gestione Qualità – corso 40 ore”

ricosciuto AICQ SICEV n° 70

Programma

**1° Giorno**

9:00	9.15	Introduzione al Corso - Presentazione del Corso e del programma
9.15	10.00	TEST di valutazione della conoscenza in ingresso (tempo assegnato per il test 30') - Correzione e condivisione
10.00	11.00	UNI EN ISO 19011: Introduzione alla norma Capitolo 3 (Termini e definizioni) - Capitolo 4 (Principi di attività di audit)
11.00	11.15	Coffee-break
11.15	12.15	UNI EN ISO 19011 : Capitolo 5 (Gestione di un programma di audit)
12.15	13.15	UNI EN ISO 19011 : Capitolo 6 (Svolgimento di un audit) Avvio dell'audit, analisi documentale, predisposizione del piano di audit, riunione di apertura, audit in campo .
13.15	14.15	Pranzo
14.15	15.30	Esercitazione di gruppo (1A) – Predisposizione di una check list (lista di riscontro)
15.30	15.45	Coffee-break
15.45	17.00	Esercitazione (1A) – Discussione dei risultati dell'esercitazione
17.00	18.00	UNI EN ISO 19011 : Capitolo 6 (Svolgimento di un audit) Conclusione dell'audit. Riunione di chiusura. Il rapporto finale. La preparazione , il contenuto, la distribuzione, l'archiviazione e la riservatezza del rapporto

**2° Giorno**

9.00	10.45	UNI EN ISO 19011 : Capitolo 6 (Svolgimento di un audit) Le azioni successive: la ripetizione della verifica ispettiva, la sorveglianza, il controllo delle azioni correttive
10.45	11.00	Coffee-break
11.00	12.00	Norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 La certificazione e gli Organismi di certificazione: procedure di certificazione
12.00	13.00	UNI EN ISO 19011 : Capitolo 7 (Competenza e valutazione degli auditor) e UNI CEI EN ISO/IEC 17021 Qualifica degli auditor di terza parte
13.00	14.00	Pranzo
14.00	15.30	Le relazioni interpersonali e la comunicazione: Elementi di base di teoria della comunicazione - Strumenti per comunicare - Formulazione delle domande - Instaurazione del rapporto interpersonale
15.30	15.45	Coffee-break
15.45	17.00	Esercitazione di gruppo (2A) – Analisi di un caso di studio – Simulazione di un Audit
17.00	18.00	Discussione dei risultati dell'esercitazione (2A)

**3° Giorno**

9.00	10.00	Le norme della serie ISO 9001 - Norme UNI EN ISO 9000:2005, 9001:2008, 9004:2000
10.00	11.00	ISO 9001 - Requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità – 1^ parte
11.00	11.15	Coffee-break
11.15	12.30	ISO 9001 - Requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità – 2^ parte
12.30	13.30	Pranzo
13.30	15.00	L'approccio per processi all'effettuazione degli audit
15.00	16.30	Esercitazione – Predisposizione di un programma e di un Piano di audit
16.30	17.15	Discussione risultati dell'esercitazione (3A)
17.15	18.00	Esame individuale – prova scritta - Correzione ed esito prima prova scritta

**4° Giorno**

9.00	10.45	Esercitazione di gruppo (4A) – verifica della conformità di un Manuale Qualità – 1^ parte
10.45	11.00	Coffee-break
11.00	12.00	Discussione dei risultati dell'esercitazione (4A) - verifica della conformità di un Manuale Qualità – 2^ parte
12.00	12.30	Esemplificazione di una riunione iniziale
12.30	13.30	Pranzo
13.30	15.45	Esercitazione di gruppo (4B) - Role-playing – riunione iniziale
15.45	16.00	Coffee-break
16.00	17.30	Esercitazione di gruppo (4C) - Stesura rapporto di audit
17.30	18.00	Discussione risultati dell'esercitazione (4C)

**5° Giorno**

9.00	10.30	Esercitazione di gruppo (5A) – Stesura delle non conformità
10.30	10.45	Coffee-break
10.45	11.30	Discussione risultati esercitazione (5A)
11.30	13.00	Esercitazione di gruppo (5B) - Role-playing – riunione di chiusura
13.00	14.00	Pranzo
14.00	16.00	Esame individuale – seconda prova scritta - Correzioni ed esito seconda prova scritta
16.00	18.00	Esame individuale – prova orale



## CORSO DI FORMAZIONE “Auditor di Sistemi di Gestione Qualità – corso 40 ore”

ricosciuto AICQ SICEV n° 70

### **Regolamento e Condizioni generali di fornitura di servizi di formazione**

#### Oggetto

Oggetto delle presenti condizioni generali è la fornitura da parte di CERSA S.r.l. ( in breve CERSA) di corsi di formazione come descritti nei documenti di presentazione degli stessi a favore di Terzi (Clienti)

#### Iscrizione ai Corsi

Al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto verrà inviata una conferma d'iscrizione tramite fax o e-mail. L'iscrizione ai corsi si intende perfezionata alla ricezione del pagamento del corso e successiva conferma da parte di CERSA

#### Sede e date dei corsi

I corsi si terranno nelle date e nelle località riportate nei documenti di presentazione dei corsi. CERSA potrà in ogni momento comunicare eventuali variazioni relative alla sede o alle date dei corsi.

#### Diritto di recesso

In caso di disdetta, inviata per iscritto entro 5 giorni lavorativi dalla data di iscrizione, la quota versata sarà interamente restituita. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. E' ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante.

#### Obbligo di frequenza e condizioni per il rilascio degli attestati

I corsisti devono attenersi agli orari prestabiliti e frequentare le sessioni previste dal programma, altresì sono tenuti a firmare quotidianamente un registro di presenza predisposto da CERSA, nel quale sono indicate le eventuali ore di assenza, che devono essere preventivamente autorizzate dal docente.

I corsisti devono attenersi agli orari prestabiliti e frequentare le sessioni previste dal programma, altresì sono tenuti a firmare quotidianamente un registro di presenza predisposto da CERSA. In tale registro sono indicate le eventuali ore di assenza, che devono essere preventivamente autorizzate dal docente:

#### Corso completo 40 ore

Le assenze non dovranno avere una durata superiore a 4 ore consecutive nell'arco della stessa giornata e comunque fino ad un massimo di 8 ore nell'ambito della durata complessiva del corso. Le assenze non sono consentite per le prove d'esame.

#### Corso modulo auditor interno

Le assenze non dovranno avere una durata superiore a 2 ore consecutive nell'arco della stessa giornata e comunque fino ad un massimo di 4 ore nell'ambito della durata complessiva del corso. Le assenze non sono consentite per le prove d'esame.

Il rilascio dell'attestato di qualifica è subordinato al superamento dei relativi esami.

N.B. Il corso non prevede tirocini, stage e affiancamenti

#### Reclami

Il partecipante al corso che non è soddisfatto del servizio offerto può presentare reclamo a CERSA. Per Reclamo si intende: la segnalazione di una insoddisfazione relativa alla qualità dell'iniziativa corsuale e/o modalità con cui essa si è svolta.

CERSA conferma il ricevimento del reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Il reclamo è esaminato dalla direzione di CERSA che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate al partecipante.

I tempi per l'accertamento delle cause che hanno determinato il reclamo e quindi la risposta al reclamante dipenderanno dalla tipologia e complessità dello stesso. Le conclusioni sono comunicate al reclamante al termine del processo di istruttoria. Le spese relative al reclamo sono a carico del partecipante richiedente, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

#### Ricorsi

Il partecipante che ritiene ingiusto un provvedimento di CERSA può presentare entro 10 gg. dal ricevimento del provvedimento medesimo, un motivato ricorso finalizzato alla sua revoca. Il ricorso è esaminato dalla direzione di CERSA che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate al partecipante mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

#### Rinvio e cancellazione dei corsi

CERSA S.r.l. si riserva il diritto di annullare o rinviare i corsi, dandone comunicazione scritta al Cliente tramite fax o e-mail. I corrispettivi eventualmente già percepiti da CERSA S.r.l. saranno restituiti al cliente o d'accordo con lo stesso, saranno imputati come pagamento anticipato per eventuale iscrizione a corsi in date successive.

#### Quote d'iscrizione

A fronte dell'iscrizione dei partecipanti ai corsi, il Cliente è tenuto al pagamento delle quote d'iscrizione previste dai documenti di presentazione dei corsi, oltre all'IVA.

Le quote individuali comprendono, se non diversamente indicato: partecipazione al corso, materiale didattico comprensivo delle norme di riferimento, attestato di partecipazione o superamento esami, light lunch e coffee break. Le spese per il vitto serale e l'alloggio dei partecipanti non sono comprese.

#### Fatturazione e pagamenti

I corrispettivi dovuti dal Cliente, imposte e tasse incluse, devono essere versati anticipatamente all'atto dell'iscrizione. La fatturazione avverrà a quietanza

#### Foro competente

Per qualsiasi controversia il foro competente è quello di Milano