

# **PROGRAMMA CORSO**

## **"VALUTATORI INTERNI SECONDO NORMA ISO 19011"**

### **1. Obiettivi**

Il corso offre la possibilità ai partecipanti di apprendere conoscenze teoriche ed operative sui requisiti della norma ISO 9001:2000.

Al tempo stesso i partecipanti comprenderanno e gestiranno meglio le richieste quali: l'approccio per processi, l'uso di obiettivi ed indicatori misurabili, la gestione delle risorse, la validazione dei processi e la misura della soddisfazione del cliente.

Il corso prevede anche la trattazione dei requisiti della nuova norma ISO 19011 per condurre visite ispettive interne alla struttura Organizzativa della Provincia. La norma sostituisce la precedente ISO 10011 ed abilita i partecipanti alla verifica interna di un sistema addirittura integrato (ISO 9001+ISO 14001 ambiente). L'ultima giornata, a tal scopo, prevede un esame con un valutatore accreditato di un ente terzo.

### **2. Programma (24 ore totali)**

#### **1° giorno (8 ore)**

- Generalità sull'assicurazione qualità;
- Il set normativo UNI EN ISO 9000:94;
- Le norme UNI EN ISO 9000:2000;
- Gli otto principi per la qualità;
- Efficacia ed efficienza - ISO 9001:2000 ed ISO 9004:2000.
- Il sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2000,
- L'approccio per processi;
- La misura dei processi;
- La documentazione secondo norme ISO 9001:2000.
- Assegnazione ai partecipanti di un'esercitazione sui processi.
- Correzione e discussione in aula delle esercitazioni sui processi;
- Come impostare il manuale della qualità;
- Il requisito "Responsabilità della direzione";
- Il requisito "Gestione delle Risorse";
- Il requisito "Realizzazione del prodotto";
- Assegnazione ai partecipanti di un'esercitazione in azienda.

- Correzione e discussione in aula delle esercitazioni;
- Redazione del capitolo del manuale relativo;
- Il requisito "Misurazioni, analisi e miglioramento".

## **2° giorno (8 ore)**

- La norma ISO 19011 per la conduzione degli audit;
- La pianificazione dell'audit;
- La riunione di apertura;
- Conduzione dell'audit e raccolta delle evidenze oggettive;
- Presentazione dei rilievi e discussione con la contro parte;
- Riunione di chiusura;
- Follow up delle non conformità;

## **3° giorno (8 ore)**

- Lavoro di gruppo per la stesura della procedura aziendale e della modulistica (procedura, piano, check list e verbali) per la conduzione delle visite ispettive interne;
- Esame finale (3 ore);
- Correzione in aula con i partecipanti.