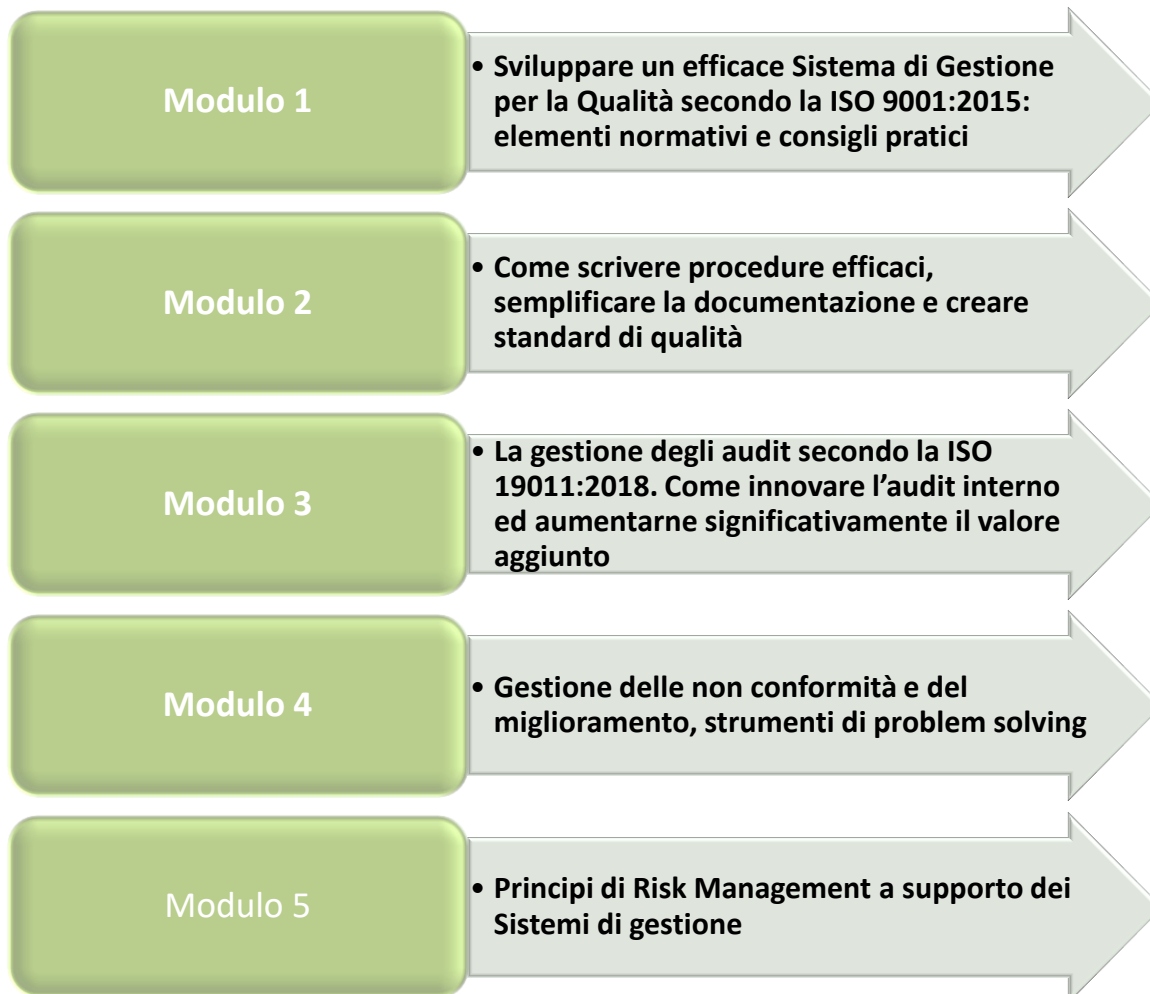


## Percorso di Specializzazione per Responsabili dei Sistemi Qualità secondo le norme della serie ISO 9000



## Il ruolo del Responsabile dei Sistemi Qualità

---

Oggi ormai moltissime aziende hanno un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) Certificato secondo la norma ISO 9001. Il ruolo del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità è fondamentale. Questa figura ha il compito di:

- Sviluppare un SGQ che sia conforme alle norme, tale da ottenere e mantenere la Certificazione
- Creare un SGQ efficace che aiuti a migliorare i processi e a creare una cultura della qualità diffusa
- Conoscere le evoluzioni delle norme e adeguare il SGQ ai cambiamenti normativi
- Mantenere e modificare il SGQ, via via che l'azienda modifica i suoi processi e la sua struttura organizzativa

## Oltre 1000 aziende hanno ottenuto la certificazione

### Con il supporto della Galgano

---

Nei suoi quasi 60 anni di attività la Galgano ha accompagnato alla certificazione oltre 1000 aziende di ogni settore e dimensione.

Per questo motivo la Galgano:

- È riconosciuta da tutti gli Enti di Certificazione come un partner di elevata qualità nel supportare lo sviluppo di un SGQ
- Possiede una vastissima esperienza nello sviluppo di SGQ in grado di garantire la qualità dei processi
- Ha formato migliaia di Responsabili del SGQ rendendoli in grado di muoversi in autonomia nelle fasi successive all'impostazione del SGQ
- Ha maturato un know how specifico nella redazione di tutta la documentazione del sistema
- Ha sviluppato sistemi innovativi per la stesura di procedure semplici, complete ed efficaci
- Ha messo a punto approcci innovativi per lo sviluppo di SGQ snelli (Lean Quality Management)

Grazie alla vasta esperienza maturata nel campo della formazione di Responsabili del SGQ, il percorso di specializzazione prevede la presentazione e l'analisi di numerosi esempi sviluppati in aziende di successo.

## I plus del corso

---

- Un approccio didattico coinvolgente e concreto basato su casi aziendali e Role Play
- I docenti sono Consulenti senior per i Sistemi di gestione, hanno la certificazione di personale rilasciata dall'Ente CEPAS, e sono in grado di portare in aula l'esperienza diretta di numerosi progetti di sviluppo SGQ realizzati con successo
- Una metodologia potente e ampiamente collaudata in realtà di ogni settore, che consente di migliorare i processi in tempi rapidi con risultati straordinari
- La possibilità di conoscere numerosi casi tratti da realtà aziendali diverse, per imparare i "segreti" della metodologia
- La testimonianza di Responsabile di un SGQ certificato che porti l'esperienza diretta delle modalità più efficaci per tenere viva l'attenzione della Direzione sul Tema della Qualità

## I benefici per i partecipanti al percorso

---

I partecipanti avranno l'opportunità di:

- Confrontarsi con consulenti/docenti che hanno seguito lo sviluppo di numerosi SGQ
- Condividere la propria esperienza con Responsabili di altre aziende, e cogliere spunti utili per la propria realtà
- Avere la possibilità, tra un modulo formativo e l'altro, di sviluppare documentazione, procedure o altro, da condividere poi con gli esperti Galgano
- Simulare situazioni di audit, ed apprendere come svolgere in modo adeguato ed efficace questa attività

## Gli obiettivi

---

Al termini del percorso i partecipanti saranno in grado di:

- Comprendere il ruolo che un SGQ deve avere all'interno dell'azienda
- Impostare un SGQ efficace, che mantenga la Certificazione nel tempo riducendone gli sforzi
- Preparare e gestire i momenti di Riesame della Qualità con la Direzione
- Fornire principi e strumenti per creare procedure "snelle", ma efficaci

- Acquisire adeguate tecniche per svolgere degli audit per verificare l'adeguatezza del sistema e per migliorarlo
- Apprendere le modalità necessarie per coinvolgere i propri colleghi nell'applicazione del SGQ

## Chi non può mancare

---

Responsabili del Sistema di Gestione per la Qualità che vogliono rafforzare le proprie competenze, o che si trovano a gestire SGQ sempre più complessi.

## Il percorso

---

Gli step sono i seguenti:

1° modulo	Sviluppare un efficace Sistema di Gestione per la Qualità secondo la ISO 9001:2015: elementi normativi e consigli pratici	13 dicembre 2022
2° modulo	Come scrivere procedure efficaci, semplificare la documentazione e creare standard di qualità	16 dicembre 2022
3° modulo	La gestione degli audit secondo la ISO 19011:2018 Come innovare l'audit interno ed aumentarne significativamente il valore aggiunto	20 dicembre 2022
4° modulo	Gestione delle non conformità e del miglioramento, strumenti di problem solving	13 gennaio 2023
5° Modulo	Principi di Risk Management a supporto dei Sistemi di gestione	17 gennaio 2023

### Le metodologie didattiche: la formula del workshop

---

Sono previste metodologie didattiche attive che alternano momenti di comunicazione a momenti di esercitazione/workshop applicativi.

I partecipanti apprenderanno concetti e nuove metodologie attraverso casi, lavori di gruppo, esercitazioni, test di apprendimento, simulazioni e role play.

Le esposizioni sono supportate da slide e video che favoriscono l'apprendimento.

### Esempi e Casi Aziendali

---

È prevista la presentazione di numerosi casi aziendali, per analizzare:

- Impostazioni diverse di SGQ,
- Esempi di Manuali, procedure, istruzioni operative, check list,
- Situazioni affrontate durante le visite dell' Ente di certificazione che possano fornire dei riferimenti utili per i partecipanti.

### Quota di iscrizione

---

La quota di iscrizione prevista è di Euro 2.500,00 (+ IVA) e comprende la partecipazione a tutti i moduli formativi e il materiale didattico e documentale.

L'iscrizione al corso non è nominativa: una volta versata la quota d'iscrizione, il partecipante può essere sostituito in uno o più moduli da un altro dipendente della stessa azienda. Sono previste **quote scontate** per le aziende che iscrivano più di un partecipante.

È prevista anche la possibilità di partecipare ai singoli moduli al costo di Euro 700,00 (+ IVA).

### Assistenza Galgano nell'accesso ai finanziamenti

---

La Galgano & Associati Consulting dispone di una struttura dedicata alla ricerca di opportunità di finanziamento dei progetti sviluppati all'interno delle aziende in cui opera.

Per questo motivo è disponibile a fornire tutto il supporto necessario per l'ottenimento di fondi per il finanziamento del percorso.

### Test di apprendimento e Rilascio attestati

---

Al termine di ogni modulo formativo verrà svolto un test di apprendimento. inoltre al termine del percorso verrà rilasciato un attestato di partecipazione che attesti le competenze acquisite

#### Il Gruppo Galgano leader nella consulenza di direzione

Da 60 anni il Gruppo è attivamente impegnato nella Consulenza di Direzione, al servizio di aziende private e pubbliche.

Una presenza significativa e continuativa di attività di consulenza all'estero, presso importanti aziende multinazionali in Europa, Stati Uniti e Sud America, attesta il riconoscimento internazionale al **know-how** e alla capacità dei nostri consulenti.

La nostra missione è quella di far crescere il management e le persone trasferendo conoscenze e fornendo loro assistenza e coaching con l'applicazione di approcci innovativi ed efficaci per aumentare la competitività aziendale.

La nostra leadership si basa sulla capacità di produrre risultati. Il nostro know-how è consolidato e costantemente aggiornato attraverso l'attenzione continua all'innovazione tramite una fitta rete di interscambi con società ed enti in Europa, Stati Uniti e Giappone.

Il nostro approccio si basa sullo studio approfondito della "realtà cliente" per identificare soluzioni personalizzate alla cultura, agli uomini, all'organizzazione.

Alcuni nostri Clienti



**Le logiche di base di un sistema di gestione**

- Definizione e principi base
- Le motivazioni di fondo
- I vantaggi di un sistema di gestione
- Le strategie della qualità totale

**Il contesto normativo di riferimento**

- L'evoluzione delle norme ISO serie 9000
- La struttura e le finalità della norma
- I principi per la qualità indicati dalla ISO 9000
- La coppia coerente ISO 9001 / ISO 9004

**Il corretto approccio allo sviluppo del sistema**

- L'approccio per processi
- Il ciclo PDCA del miglioramento applicato al sistema
- La rappresentazione e il miglioramento dei processi
- Il massimo coinvolgimento del personale

**Una chiave di lettura evoluta dei requisiti della ISO 9001:2015**

- La serie ISO 9000: statistiche e curiosità
- Le motivazioni e i principi generali della nuova ISO 9001:2015
- Le principali novità
- I cambiamenti chiave della nuova norma

**Il percorso per sviluppare e migliorare il Sistema Qualità**

- Il ruolo dell'Alta Direzione e del Responsabile del Sistema nel miglioramento continuo
- Il ruolo della formazione e del coinvolgimento del personale
- Lo sviluppo efficace del sistema
- L'acquisizione ed il mantenimento della certificazione
- Il miglioramento continuo del sistema

**Casi aziendali**

**Esercitazioni individuali e lavori di gruppo**

**Test finale di apprendimento (esercitazione individuale)**



**L'approccio per processi**

- Perché gestire per processi
- Cosa deve essere fatto per la gestione di un processo
- Il rapporto fra procedure e processi

**Le diverse tipologie di procedure**

- Le procedure all'interno della piramide della documentazione del SGQ
- Procedure gestionali, istruzioni operative e altro
- L'impostazione di una procedura efficace
- La struttura di base di una procedura
- Ruolo e gestione degli allegati

**I diversi approcci alla stesura di Procedure snelle ed efficaci**

- L'approccio discorsivo
- L'utilizzo di diagrammi di flusso interfunzionali
- La tecnica IDEF
- L'approccio snello: l'utilizzo di foto, filmati e strumenti innovativi
- Come utilizzare l'approccio adeguato alla situazione

**Il ruolo delle procedure: standardizzazione e miglioramento continuo**

- Una definizione di standard innovativa
- Le finalità della standardizzazione
- Il coinvolgimento del personale
- Standardizzazione e sistemi a prova di errore

**Esercitazioni individuali e lavori di gruppo**

## Presentazione

L'audit rappresenta uno degli strumenti di miglioramento fondamentali per determinare il successo di un Sistema di Gestione e il raggiungimento dei risultati dell'azienda.

La nuova norma ISO 19011:2018 "Linee guida per audit di sistemi di gestione", emessa nel luglio 2018, rappresenta il riferimento base per la conduzione degli audit stessi e comporta il *rinnovo della qualifica* per gli auditor interni all'azienda.

Le principali innovazioni introdotte dalla nuova norma cambiano la prospettiva dell'audit interno, che diventa soprattutto un audit di efficacia e non più, come spesso avveniva, un audit di conformità.

In realtà la nuova norma suggerisce un percorso evolutivo nella tipologia di audit da effettuare:

- *Audit di conformità*: garantire il controllo del mantenimento del Sistema, dei processi e dei prodotti
- *Audit di efficacia*: verificare l'adeguatezza dei processi e il raggiungimento dei risultati
- *Audit di performance*: valutare complessivamente le prestazioni aziendali e sostenere il miglioramento continuo del Sistema di Gestione

Le differenze più significative rispetto alla edizione del 2012 riguardano:

- L'inserimento del risk-based approach fra i principi fondamentali del processo di audit,
- Un diverso approccio nella elaborazione ed attuazione del programma di audit,
- la verifica, gestione e mantenimento della competenza di tutte le figure coinvolte nel processo di audit;
- L'estensione dei requisiti generali di competenza degli auditor;
- L'approfondimento della sezione sulla conduzione dell'audit, basati sul concetto di concretezza e utilità;
- Suggerimenti per migliorare la comprensione del contesto di un'organizzazione, dei requisiti degli stakeholder, della leadership, della

competenza e consapevolezza del personale, della comunicazione interna ed esterna,

- le novità sulla gestione degli audit a distanza.

Per ottenere la massima efficacia del processo di audit è necessario che le risorse dedicate alla sua gestione siano, di conseguenza, qualificate *ex novo* o *ri-qualificate* ed addestrate per acquisire le nuove competenze richieste e modificare l'approccio agli audit in azienda.

Pertanto il seminario si propone di aiutare la Direzione Aziendale, e le funzioni da esse delegate, ad impadronirsi del nuovo approccio e ad utilizzarlo correttamente in azienda.

Sono previste numerose esercitazioni pratiche individuali e di gruppo per consentire ai partecipanti di sviluppare esperienze concrete nella pianificazione, conduzione e documentazione degli audit.

Per la partecipazione al seminario è opportuna la conoscenza dei requisiti delle norme di base sui sistemi di gestione.

**Alla fine del seminario verrà rilasciato un attestato di partecipazione riconosciuto dagli Enti di Certificazione.**

## Programma

### L'evoluzione del concetto di audit e le finalità degli audit

- Audit di conformità
- Audit di efficacia
- Audit di performance

### Il quadro normativo di riferimento

- Le normative di riferimento per i Sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, la responsabilità sociale, la responsabilità amministrativa, l'energia, la sicurezza dei dati e dell'informazione, l'anticorruzione, ecc.)
- Il principio di integrazione delle attività di audit per i Sistemi di gestione

### La nuova norma ISO 19011:2018 "Linee guida per audit di sistemi di gestione"

- Principi dell'attività di audit
- Gestione di un programma di audit
  - Definizione degli obiettivi del programma
  - Determinazione e valutazione dei rischi e delle opportunità del programma di audit
  - Definizione, attuazione e monitoraggio del programma di audit

- Riesame e miglioramento del programma
- Conduzione di un audit
  - Preparazione
  - Esecuzione
  - Registrazione
  - Follow up

### **Competenza e valutazione degli auditor**

- Determinazione della competenza degli auditor
- Definizione dei criteri di valutazione dell'auditor
- Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor
- Conduzione della valutazione dell'auditor
- Mantenimento e miglioramento della competenza di auditor

### **La simulazione di un audit (esercitazione con lavoro di gruppo)**

- La preparazione delle liste di riscontro
- L'analisi di un caso applicativo (identificazione dei rilievi)
- La presentazione dei risultati alla Direzione

### **Esercitazioni individuali e lavori di gruppo**

### **Test finale di apprendimento (esercitazione individuale)**

IV Modulo

**Gestione delle non conformità e del miglioramento,  
strumenti di problem solving  
13 gennaio 2023**

---

### **La gestione delle non conformità secondo le ISO 9000**

- Il ruolo delle Non conformità
- La gestione delle Non Conformità per il miglioramento continuo
- Azioni correttive e Preventive
- L'analisi delle Non Conformità ricorrenti

### **Dalla gestione delle non conformità al miglioramento continuo**

- I problemi come tesori
- Generare un profondo cambiamento culturale
- Imparare a parlare con dati e fatti
- Dalla ricerca dei colpevoli alla ricerca delle cause

### **Strumenti per diffondere una cultura del miglioramento**

- L'approccio scientifico al miglioramento
- La potenza del PDCA
- L'analisi delle Non Conformità per definire correttamente il problema
- Gli strumenti base del miglioramento
- La tecnica dei 5 perchè

### **Statapult Game**

## L'organizzazione dell'attività di Miglioramento

- Forme organizzative del Miglioramento
- La settimana del Miglioramento rapido
- Il Cedac

V Modulo

**Principi di Risk Management a supporto dei  
Sistemi di gestione  
17 gennaio 2023**

---

## Programma

### Le logiche di base del Risk Management

- I presupposti della gestione del rischio
- Il concetto di rischio
- Definizioni e termini della ISO 31000

### Gli elementi chiave del Risk Management

- Il Risk-Based Thinking
- Gli 11 principi della gestione del rischio

### La struttura di riferimento

- Cos'è la struttura di riferimento
- Lo scopo di tale struttura
- I componenti principali

### Il piano di gestione dei rischi

- Definizione del piano
- Lo scopo del piano di gestione dei rischi
- I componenti principali

### Gli strumenti

- I principali strumenti di Risk Assessment
- Approfondimenti relativi a:
  - SWOT Analysis
  - FMEA
  - Diagramma di Ishikawa
  - Matrice probabilità/impatto



**GALGANO & ASSOCIATI**  
consulenti di direzione

Via Vittor Pisani, 8  
20124 Milano  
[www.galganogroup.com](http://www.galganogroup.com)

Per informazioni  
contattare il numero:  
331.477.04.67  
oppure scrivere a:  
[nives.boncristiano@galganogroup.com](mailto:nives.boncristiano@galganogroup.com)