



## COME IMPLEMENTARE UN SISTEMA QUALITÀ CONFORME ALLA NUOVA ISO 9001:2008

La sempre maggiore competitività del contesto economico richiede alle singole aziende un impegno continuo per fornire prodotti e servizi che rispondano sempre meglio alle esigenze qualitative dei propri clienti. A tal fine è necessario che tutti gli aspetti che contribuiscono alla qualità siano esaminati, pianificati e tenuti sotto controllo costantemente, che siano definite regole e modalità operative con cui organizzare i propri processi. Un sistema di gestione della qualità conforme alla normativa ISO 9001:2008 costituisce la soluzione ottimale per il raggiungimento di tali obiettivi. Implementare un sistema organizzativo non è più una scelta ma una necessità. Molti sono ormai i contesti nei quali è richiesto un sistema qualità certificato (settore formazione, società di trasformazione del ferro, imprese operanti nell'ambito pubblico, etc.). Il nostro obiettivo è quello di fornirVi tutte le necessarie informazioni per predisporre un sistema di gestione che possa effettivamente essere utile all'impresa per una crescita sostenibile nel tempo, analizzando ed individuando le tecniche di gestione più appropriate.

- Obiettivi:** Fornire le conoscenze necessarie per implementare correttamente un sistema qualità all'interno della propria organizzazione. Gestire e predisporre la struttura documentale necessaria. Individuare, gestire e misurare i propri processi. Conoscere ed applicare i principi della qualità.
- Destinatari:** Il corso è mirato sia a coloro che vogliono implementare il sistema qualità all'interno delle proprie organizzazioni, sia a coloro che sono già in possesso di un sistema certificato, ma che vogliono approfondirne i contenuti o semplicemente adeguarlo alla nuova edizione 2008.
- Materiale:** Sarà fornito il materiale didattico e copia delle slide presentate nel corso.
- Contenuti:** Analisi dei requisiti ISO 9001:2008, l'approccio ai processi (controllo e gestione), come predisporre la documentazione (Manuale, procedure ed istruzioni), la politica ed il compito della direzione, la gestione delle risorse, la realizzazione del servizio, la misura della soddisfazione dei clienti, l'analisi dei dati ed il miglioramento continuo. Saranno proposti esempi pratici.
- Relatori:** Ing. Giardini Carlo (lead auditor ISO 9001 – ISO 14001),  
Dott. Renato Borghesan (lead auditor ISO 9001 – ISO 14001 e OHSAS 18001)
- Sede:** Centro di formazione CFA s.a.s. ([www.cfaonline.it](http://www.cfaonline.it))  
c/o Centro Commerciale "Brescia 2000"  
Via Vittorio Emanuele II, 28 – 25030 Roncadelle (BS)
- Data:** 30 aprile 2010 ore 8.45 (inizio accoglienza partecipanti ore 8.30)
- Costo:** 300 euro (il costo comprende il materiale didattico, l'attestato di frequenza, i coffee break ed il pranzo).
- Numero di partecipanti:** minimo 12 massimo 20

NB: si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento entro il 20 aprile (vedere condizioni sulla Scheda di iscrizione)



Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management

Bernstrasse 103 – 3052 Zollikofen (Svizzera)

(www.sqs.ch - e-mail: headoffice@sqs.ch)

## Programma del corso

Venerdì 30 aprile 2010		
Orario	Contenuti	Rif. capitoli ISO 9001
08.30 – 09.00	Accoglienza e registrazione dei partecipanti e presentazione relatori. La storia e l'evoluzione della norma ISO 9001, dal 94 ad oggi.	---
09.00 – 9.45	Analisi dei requisiti ISO 9001:2008 (descrizione dei contenuti e delle richieste) L' adeguamento (metodi e tempi).	
9.45 – 11.00	La struttura documentale (manuale, procedure, istruzioni). <u>Esempi pratici</u> Le registrazioni richieste e la gestione della documentazione esterna.	Cap 4
11.00- 11.15	Pausa caffè	
11.15 – 12.00	La politica per la qualità, gli obiettivi ed il riesame della direzione. <u>Esempi pratici</u>	Cap. 5
12.00 – 12.45	La gestione delle risorse umane e delle infrastrutture.	Cap. 6
12.45 – 14.00	Pausa pranzo	
14.00 – 15.30	La realizzazione del prodotto/servizio: la pianificazione, la gestione dei contratti, la gestione dei fornitori e dell'outsourcing, la progettazione, la validazione dei processi, i dispositivi di monitoraggio.	Cap. 7
15.30- 16.00	La misurazione della soddisfazione dei clienti. <u>Esempi pratici</u>	Cap 8
16.00 – 16.30	Pausa caffè	
16.30- 17.30	Analisi dei dati e miglioramento continuo: Gestione delle non conformità e dei reclami cliente, la misura dei processi e dei prodotti, gli audit interni, la gestione delle azioni correttive e preventive. <u>Esempi pratici</u>	Cap. 8
17.30- 18.00	Discussione conclusiva FAQ. Il processo di certificazione (descrizione e modalità operative). Ringraziamenti	



## Scheda di iscrizione

Nome - Cognome			
Azienda			
Ambito			
Indirizzo			
E-mail			
Telefono	Ufficio		Privato
Data / firma			

### Costo

Il costo è di € 300,00 a partecipante. La tariffa comprende materiale didattico, l'attestato di frequenza, coffe break ed 1 pasto

### Condizioni:

Nel caso non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti il corso verrà riprogrammato.

Cancelazione del corso a cura di SQS: Se la cancellazione del corso avviene a cura di SQS, quest'ultima ne darà tempestiva comunicazione ai partecipanti ed effettuerà un rimborso totale dell'importo versato.

Rinuncia del partecipante: La rinuncia deve essere formulata con comunicazione scritta. Per comunicazione inviate entro 5 gg dall'inizio del corso, SQS rimborsa il 50% della quota versata, se inoltrata a meno di 5 gg dall'inizio del corso SQS rimborserà il 30% della quota versata. Il cambio di partecipante è sempre consentito. Nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti, pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante.

### Pagamento:

**riferimenti conto: IBAN CH870023523578896060F, Banca UBS AG, Postfach, CH-3011 Berna.**

Il numero di posti è limitato. Saranno prese in considerazione le prime 20 adesioni per ordine d'iscrizione. Ad iscrizione avvenuta sarà data tempestiva comunicazione ai partecipanti a cura di SQS. L'iscrizione sarà confermata da SQS solo dopo l'avvenuto pagamento dell'intera quota di adesione entro i termini indicati.

L'iscrizione deve essere inviata, con allegata prova di avvenuto pagamento, non oltre il 24.04.2010 mezzo fax al numero: +41 31 910 35 49 o mezzo mail ai seguenti indirizzi:

email: sarah.dusi@sqs.ch

email: carlo.giardini@sqs.ch

email: renato.borghesan@sqs.ch

Per ulteriori informazioni potete contattare la segreteria Sig.ra Sarah Dusi Tel: +41 319103581