



# QUALITÀ

*20 giugno 2022 (4 ore)*

UNI EN ISO 9001:2015

**FOCUS SUI REQUISITI RELATIVI ALLA “VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI”**  
(punto 9 della Norma: monitoraggio/misurazione/analisi/valutazione, customer satisfaction, audit interno, riesame di Direzione)

## PRESENTAZIONE

La UNI EN ISO 9001:2015 è, in sostanza, un codice di “buon senso organizzativo” e riassume l’esperienza accumulata nei decenni dalle migliori aziende/organizzazioni di ogni tipo e settore. Tuttavia la sua forma sintetica ne rende talvolta problematica l’immediata applicazione. Affinché possano produrre gli effetti desiderati, e per evitare che la loro attuazione sia solo meccanica e formale, i requisiti della norma richiedono una lettura accurata. Il percorso dei “focus” si propone di illustrare i punti della norma in modo approfondito e critico, concentrando l’attenzione, di volta in volta, su un singolo punto.

Questo focus sul punto 9 della UNI EN ISO 9001:2015, affronta i requisiti relativi alla fase “*Check*” del classico ciclo “P-D-C-A”, applicato al SGQ nel suo insieme, disciplinando alcune fra le componenti più emblematiche di un SGQ, fra cui ad esempio quelli che riguardano l’analisi delle performance, la soddisfazione del cliente, l’audit interno, e il periodico riesame di direzione del SGQ.

## OBIETTIVI

I principali obiettivi del “focus” sono:

- Permettere ai partecipanti di andare oltre la lettura testuale del punto 9 della UNI EN ISO 9001:2015, illustrando l’origine e le finalità dei singoli requisiti, oltre che il loro collegamento con gli altri punti della norma
- Offrire alcune ipotesi applicative, relativamente ai requisiti riguardanti la valutazione del SGQ
- Fornire indicazioni per ulteriori approfondimenti

## DESTINATARI

Principali destinatari del corso:

- Manager e “Responsabili Qualità” impegnati ad armonizzare nell’organizzazione i contributi di ciascuno, per l’attuazione del SGQ
- Auditor, consulenti e formatori, orientati a promuovere una visione sostanziale della norma, quale strumento di successo organizzativo

## PROGRAMMA

- Presentazione del punto 9, delle sue relazioni con le altre parti della UNI EN ISO 9001:2015 e delle sue complessive finalità
- Analisi puntuale del testo, per comprendere il significato di ogni requisito, scomposto nelle sue parti elementari
- Considerazione dei rischi e delle opportunità correlati ai requisiti (cosa potrebbe accadere se il requisito non venisse soddisfatto? quali vantaggi aggiuntivi posso ottenere da un’interpretazione “avanzata” del requisito?, ecc.)
- Esempi di conformità e di non conformità ai requisiti
- Criteri per stabilire la necessità, o meno, di predisporre documenti a supporto dell’applicazione del requisito, oltre a quelli richiesti dalla norma
- Considerazioni sulle competenze richieste per un’applicazione efficace e vantaggiosa dei requisiti
- Conclusioni e feedback

## SMART LEARNING

### QUOTA DI ISCRIZIONE

Socio UNI ordinario  
(con esclusione delle persone fisiche)

€ 150,00 + IVA 22%

Non socio

€ 210,00 + IVA 22%

È previsto uno sconto del 10% per l'iscrizione al medesimo corso di 3 o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione

### DOCENTE

**Nicola Gigante**

Coordinatore

UNI/CT 016/GL 02 "Sistemi di gestione per la qualità".

Convenor

ISO/TC 176/SC 2/TG 4

"Interpretations".

Ispettore Accredia

### ORARI

Corso: 14.00 - 18.00

## LA QUOTA COMPRENDE

Documentazione didattica · Attestato di partecipazione · Copia della norma UNI EN ISO 19011:2018

## CREDITI FORMATIVI

Per informazioni sull'eventuale riconoscimento dei Crediti Formativi rivolgersi alla Segreteria organizzativa [formazione@uni.com](mailto:formazione@uni.com)

## ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento anticipato è condizione necessaria per essere ammessi al corso

- direttamente dal sito con pagamento con carta di credito (VISA - MASTERCARD - AMERICAN EXPRESS)
- scaricando la locandina con bonifico bancario intestato a: UNI – Ente Italiano di Normazione  
INTESA SANPAOLO SPA – Milano Cod. IBAN: IT23 X 03069 09450 100000003660  
(Indicare titolo del corso, data e sede inviando scheda di iscrizione e copia del bonifico a [formazione@uni.com](mailto:formazione@uni.com))

Per informazioni contattare la segreteria organizzativa al n. 02 70024379 - 228 e-mail: [formazione@uni.com](mailto:formazione@uni.com)

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL CORSO

Il corso verrà erogato da remoto su piattaforma Zoom.

Prima dell'erogazione del corso invieremo una mail con il link dal quale potrà scaricare gratuitamente il plug-in e con tutte le indicazioni da seguire.

Chiediamo di collegarsi per le **13:45** per le verifiche iniziali (pc con audio, possibilmente con webcam).

Il materiale didattico verrà inviato poco prima dell'inizio del corso via mail.

## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

In ottemperanza a quanto disposto dalle Leggi 136/2010 e 217/2010 relative alla tracciabilità dei flussi finanziari, la Pubblica Amministrazione è invitata ad indicare il codice CIG all'atto di iscrizione e nella causale di bonifico che dovrà essere effettuato sul conto corrente sopra indicato e dedicato, in via non esclusiva, alle commesse pubbliche. All'atto dell'effettivo accredito, UNI invierà la fattura riportante il codice CIG indicato e l'informativa contenente le generalità delle persone autorizzate ad operare sul menzionato conto corrente.

*UNI si riserva di annullare il corso entro 3 giorni lavorativi dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti.*

# UNI EN ISO 9001:2015

## FOCUS SUI REQUISITI RELATIVI ALLA "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI"

(punto 9 della Norma: monitoraggio/misurazione/analisi/valutazione, customer satisfaction, audit interno, riesame di Direzione)

MODULO DI ISCRIZIONE		DATI PARTECIPANTE	
NOME _____		COGNOME _____	
ENTE/AZIENDA _____		FUNZIONE IN AZIENDA _____	
INDIRIZZO _____	CAP _____	CITTA' _____	PROVINCIA _____
TELEFONO _____	INDIRIZZO MAIL _____		
DATI INTESTAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)			
RAGIONE SOCIALE _____			
INDIRIZZO (SEDE LEGALE) _____			
CAP _____	CITTA' _____	PROVINCIA _____	
TELEFONO _____	INDIRIZZO MAIL _____		
PARTITA IVA _____	CODICE FISCALE _____	CODICE DESTINATARIO O CIG _____	

Esprimo il consenso esplicito per l'invio di comunicazioni promozionali e commerciali da parte di UNI

**Si**      **No**

Finalità descritta al punto 2.2 dell'Informativa ex art. 13 e 14 del Reg.Gen. sulla Protezione dei Dati 2016/679, presente sul nostro sito. [Privacy Policy](#)

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

### SESSIONE

20 giugno 2022

### QUOTA DI ISCRIZIONE

Socio UNI ordinario: € 150,00 + IVA 22%  
(con esclusione delle persone fisiche)

Non Socio: € 210,00 + IVA 22%

### DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso facendo pervenire la disdetta per iscritto, alla segreteria del Centro Formazione UNI, almeno 7 giorni lavorativi prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. 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. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante. Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.