



**Corsisoftware.com srl**  
**Sede legale e operativa: Via Varanini, 29/C**  
**20127 Milano Tel: 02/26141269 – Fax: 02/36524133**



## **Qualità nei servizi: le norme ISO 9000**

**Durata:** 1 giorno

**Materiale fornito:** dispense

**Destinatari:** responsabili aziendali nelle piccole e medie imprese; responsabili di funzione nelle grandi imprese e negli enti pubblici.

### **Obiettivi del corso:**

Illustrare i principi base delle norme ISO 9000.

Discutere l'applicazione delle norme alle società di servizi e agli enti.

Valutare l'impatto della certificazione ISO in termini di vantaggi competitivi, riorganizzazione dei processi e analisi dei costi.

### **Argomenti affrontati:**

- La riorganizzazione dei processi aziendali.
- Identificabilità e rintracciabilità.
- Le norme UNI EN ISO 9000, versione 2000.
- Il ruolo di Sincert e degli enti accreditati.
- La certificazione di un sistema qualità.
- I vantaggi competitivi della certificazione.
- Analisi dei costi legati alla certificazione.
- L'applicazione delle norme ISO alle imprese di servizi e agli enti.
- Conformità, non conformità, azioni correttive e preventive.
- La valutazione dei fornitori come prerequisito della qualità del prodotto/servizio.
- La valutazione dei fornitori certificati.
- Le misure quantitative della qualità.
- Il criterio dell'eccellenza.
- La politica per la qualità.
- La predisposizione della modulistica.
- La conservazione cartacea o digitale delle registrazioni.