

Corso AUDITOR/LEAD AUDITOR DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOMANDE MODULO 1 – LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008

Sistema di gestione per la qualità

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
E' necessario conservare i documenti di sistema (Es. Modulo registro non conformità, Elenco fornitori qualificati, procedure, istruzioni di lavoro) superati, dunque non più utilizzati nell'organizzazione?	No, se questi non influiscono sul sistema di gestione per la qualità o la sicurezza del prodotto.	Sì, sempre.	Sì, ma solo in formato digitale.
E' necessario avere una duplice copia della documentazione di sistema: una in formato digitale e una in formato cartaceo?	No.	Sì.	Sì, solo per le organizzazioni con più di 2 lavoratori.
E' necessario che tutti i documenti siano firmati per approvazione?	Sì, se lo prevede la procedura di gestione dei documenti.	Sì, sempre.	No, non tutti i documenti, ma solo la Politica della qualità, il manuale qualità e le procedure documentate dell'organizzazione.
Bisogna archiviare per lo stesso tempo tutta documentazione?	No. I tempi di archiviazione li decide l'organizzazione tenendo in considerazione gli obblighi cogenti e le proprie necessità organizzative.	Sì. L'archiviazione minima di tutti i documenti è di almeno 5 anni.	Sì. L'archiviazione minima di tutti i documenti è di almeno 10 anni.
La Politica della qualità deve essere comunicata a tutto il personale?	Sì.	No, solo ai responsabili interessati.	No, la politica della qualità deve essere comunicata solo ai fornitori e clienti dell'organizzazione.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Ogni documento di Sistema deve essere identificato da un numero di revisione? (Es. Rev.00 del 15/02/2015).	No.	Sì, l'identificazione deve essere costituita da un numero progressivo associato alla data di approvazione del documento (Es. Rev.01 del 30/03/2015)	Sì. Ma l'identificativo di revisione lo sceglie l'organizzazione. (Es: solo n° di Revisione 00,01,02; solo data 25/06/2015; N°+Data Rev.01 del 30/03/2015)
L'organizzazione deve creare un elenco leggi e norme al fine di garantire e dimostrare di conoscere gli obblighi cogenti e normativi a cui deve sottostare?	No.	Sì. L'elenco leggi e norme deve essere aggiornato almeno una volta l'anno.	Sì. L'elenco leggi e norme deve essere presente ma non serve una data di aggiornamento dei suoi contenuti.
L'organizzazione deve predisporre un elenco di tutti i documenti del sistema gestione qualità?	No.	Sì. Tutti i documenti costituenti il sistema devono essere riepilogati in un documento.	Sì. Tutti i documenti costituenti il sistema devono essere riepilogati in un documento fatta eccezione della Politica di qualità e dell'organigramma.
L'organizzazione deve predisporre un'organigramma documentato?	No.	Sì.	Sì, solo per le organizzazioni con più di 3 lavoratori.
L'organigramma dell'organizzazione deve riportare anche le figure inerenti la sicurezza (Es. RSPP, RLS, Responsabile primo soccorso)?	Sì.	No	Sì, solo per le organizzazioni con più di 3 lavoratori.

Domanda	Risposta (True o False)
L'organizzazione deve disporre di un documento che riepiloga l'elenco leggi e norme che deve soddisfare?	F
L'elenco leggi e norme deve disporre di una data di aggiornamento?	F
L'organizzazione può escludere dal proprio Sistema Gestione Qualità il paragrafo 6.3 Infrastrutture?	F
L'organizzazione può escludere dal proprio Sistema Gestione Qualità il paragrafo 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità?	T

Domanda	Risposta (True o False)
L'organizzazione deve documentare la propria politica per la qualità?	T
La politica per la qualità deve essere appesa negli ambienti di lavoro dell'organizzazione?	F
La politica della qualità deve essere firmata dalla direzione?	F
L'organizzazione deve predisporre un manuale della qualità?	T
Un manuale della qualità può essere lungo meno di 30 pagine?	T
La procedura per la gestione delle non conformità deve essere separata dalla procedura delle azioni correttive?	F
L'organizzazione deve predisporre un elenco della documentazione di sistema?	F
Ogni documento di Sistema deve riportare un numero di revisione?	F
La modalità di approvazione dei documenti richiede registrazioni (Es. una firma da parte della Direzione)?	F
L'organizzazione deve predisporre una procedura documentata per la tenuta sotto controllo dei documenti?	T
L'organizzazione deve predisporre una procedura documentata per la tenuta sotto controllo delle registrazioni?	T
Solo i requisiti del paragrafo 7 possono essere esclusi dal Sistema?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni dei processi necessari per il sistema gestione qualità?	F
L'organizzazione deve tenere registrazioni dei processi che affida all'esterno?	F
Il tipo e l'estensione del controllo da applicare ai processi affidati all'esterno devono essere definiti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità?	T
Un processo affidato all'esterno, che non ha influenze sulla realizzazione del prodotto, deve essere definito nel Sistema di gestione per la qualità?	F
L'organizzazione deve documentare gli obiettivi per la qualità?	T
L'estensione della documentazione di Sistema può differire in funzione della competenza del personale?	T
L'estensione della documentazione di Sistema può differire in funzione della complessità dei processi e delle loro interazioni?	T
La documentazione del Sistema Gestione Qualità può essere interamente informatizzata?	T

Domanda	Risposta (True o False)
Devono essere mantenute registrazioni della consegna della documentazione di Sistema?	F
La procedura per la tenuta sotto controllo del prodotto non conforme può essere lunga una pagina?	T

Responsabilità della Direzione

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Qual è il soggetto che rappresenta la Direzione dell'organizzazione?	Figura incaricata dall'organizzazione	Legale Rappresentate	Titolare
Il riesame della direzione deve essere svolto se l'organizzazione cambia un proprio responsabile di processo?	No.	Sì, entro un mese dal cambiamento.	Sì, entro sei mesi dal cambiamento.
L'attività di riesame della direzione deve prendere in considerazione sempre tutti gli input richiesti dalla Norma? (Es. se il riesame della direzione viene svolto con frequenza mensile, ogni mese la direzione deve fornire registrazioni riguardanti i risultati degli audit?)	No.	Sì. Sempre.	Sì. Ogni 6 mesi.
Un'organizzazione a conduzione familiare, gestita da due fratelli (uno che segue le attività d'ufficio e uno che segue le attività di cantiere) e da 3 operai, deve predisporre un mansionario documentato che fornisce registrazioni delle responsabilità e delle autorità di ognuno?	No.	Sì, sempre.	Sì, predisponendo un mansionario che riporta, per ogni processo dell'organizzazione, il suo responsabile e le relative responsabilità ed autorità.

Domanda	Risposta (T o F)
L'alta direzione deve fornire evidenza di comunicare all'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti?	T
La Politica per la qualità deve essere approvata dalla Direzione?	T
Gli obiettivi per la qualità devono essere stabiliti dalla Direzione?	T
I riesami di direzione devono essere condotti dalla Direzione?	T
L'alta direzione deve assicurare che i requisiti del cliente siano determinati e soddisfatti?	T
La Politica della qualità deve essere appropriata alle finalità dell'organizzazione?	T
La Politica della qualità deve comprendere un impegno a soddisfare i requisiti ed a migliorare in continuo l'efficacia del sistema gestione qualità?	T

Domanda	Risposta (T o F)
La politica deve essere comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni della comunicazione e comprensione della Politica per la qualità?	T
La Politica della qualità deve essere riesaminata periodicamente per accertarne la continua idoneità?	T
Gli obiettivi per la qualità devono essere definiti per ogni processo dell'organizzazione?	T
Gli obiettivi per la qualità possono essere in contrasto con la Poltica della qualità?	F
Gli obiettivi per la qualità devono essere comunicati a tutto il personale interessato?	T
La comunicazione degli obiettivi per la qualità, a tutto il personale, deve avvenire in forma scritta?	F
E' responsabilità della direzione pianificare il Sistema gestione qualità?	T
La pianificazione del Sistema gestione qualità deve soddisfare i requisiti di cui al punto 4.1 "Requisiti generali"?	T
La pianificazione del Sistema gestione qualità deve soddisfare i requisiti di cui al punto 4.2.1 "Generalità"?	F
Devono essere mantenute registrazioni circa la pianificazione del Sistema gestione qualità?	F
La direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità siano definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione?	T
La direzione deve mantenere registrazioni circa la definizione e comunicazione delle responsabilità e autorità nell'ambito dell'organizzazione?	F
L'organizzazione deve predisporre un organigramma?	T
L'alta direzione deve nominare un Rappresentate della Direzione?	T
La figura del rappresentate della direzione deve essere svolta obbligatoriamente dalla direzione?	F
Devono essere mantenute registrazioni della designazione del Rappresentate della Direzione?	F
Oltre alla nomina del Rappresentate della Direzione, l'alta direzione deve designare anche un responsabile del sistema gestione qualità?	F
Il Rappresentate della direzione deve essere obbligatoriamente un dipendente dell'organizzazione?	F

Domanda	Risposta (T o F)
L'alta direzione deve assicurare che i processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione siano stabiliti?	T
L'alta direzione deve predisporre una procedura documentata circa le modalità di comunicazione all'interno dell'organizzazione?	F
L'alta direzione deve, ad intervalli pianificati, riesaminare il sistema di gestione per la qualità?	T
Devono essere mantenute registrazioni dei riesami della direzione svolti?	T
Il riesame della direzione deve comprendere informazioni riguardanti i risultati degli audit?	T
La norma ha definito gli elementi in uscita che il riesame di direzione deve comprendere?	T

Gestione delle risorse

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
L'organizzazione deve predisporre un piano di addestramento inerente i corsi che il personale deve svolgere, compresi quelli cogenti (es. tema sicurezza)?	Sì	Sì, solo per i corsi in tema sicurezza.	No.
Le attività di formazione-addestramento svolte dal personale possono essere valutate mediante un attestato che conferma la partecipazione e superamento dell'attività formativa svolta?	Sì.	No, deve essere verbalizzato un rapporto di attività di addestramento da parte del Responsabile gestione qualità.	No, deve essere verbalizzato un rapporto da parte della Direzione.
L'organizzazione deve mantenere registrazioni della pianificazione della manutenzione ordinaria delle proprie infrastrutture?	Sì.	No.	Sì, ma solo quelle che possono influire sulla realizzazione del prodotto.
L'organizzazione deve mantenere registrazioni della manutenzione ordinaria svolta, sulle proprie infrastrutture, se questa non è richiesta da obblighi cogenti?	Sì.	No.	Sì, ma solo quelle che possono influire sulla realizzazione del prodotto.

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per attuare e mantenere il sistema gestione di qualità e migliorarne in continuo l'efficacia?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni delle risorse necessarie per attuare e mantenere il sistema gestione di qualità e migliorarne in continuo l'efficacia?	T
L'organizzazione deve predisporre un mansionario?	T
L'organizzazione deve valutare l'efficacia delle azioni di formazione-addestramento svolte?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dell'esperienza del proprio personale?	T
L'organizzazione deve determinare le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni delle infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?	T

Domanda	Risposta (T o F)
In una organizzazione edile, per infrastrutture, si intendono anche, ad esempio, i camion, le ruspe e le gru in dotazione dell'organizzazione?	T
L'organizzazione deve predisporre, per ogni infrastruttura significativa, una apposita scheda che definisca la manutenzione da svolgere?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni della manutenzione svolta su tutte le infrastrutture in proprio possesso?	F
L'organizzazione deve determinare e gestire l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?	T
Per ambiente di lavoro si intende anche le condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito (Es. rumore, illuminazione, temperatura, ecc?)	T
L'organizzazione deve documentare un elenco delle proprie infrastrutture?	T

Realizzazione del prodotto

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
La pianificazione della realizzazione del prodotto può avvenire senza l'utilizzo di un documento "Piano della Qualità"?	Sì se le informazioni richieste dalla norma sono disponibili e gestite in altri documenti e modalità.	No. Il documento Piano della Qualità deve essere sempre predisposto.	No. Il documento deve essere predisposto in caso di realizzazione di prodotti occasionali.
L'organizzazione deve fornire registrazioni del riesame dei requisiti relativi al prodotto predisponendo apposito documento?	Sì	No	Solo quando i requisiti sono molteplici.
Un'organizzazione ha escluso dal proprio sistema gestione qualità l'attività di progettazione e sviluppo. Il cliente incarica l'organizzazione di realizzare un prodotto per il quale è richiesta tale attività. L'organizzazione decide di affidare l'attività di progettazione e sviluppo a un'organizzazione esterna. L'organizzazione deve, in questo caso, operare in accordo alla norma ISO 9001?	Sì, deve estendere il proprio scopo di certificazione ed operare in accordo ai requisiti della Norma ISO 9001 essendo il processo tale da poter influenzare i requisiti del prodotto richiesti dal cliente e quelli cogenti applicabili.	No	Solo se l'organizzazione lo ritiene necessario.
Le attività di riesame, verifica e validazione dell'attività di progettazione e sviluppo possono coincidere?	No	Sì sempre.	Sì, potrebbero coincidere.
Le registrazioni della rivalutazione dei fornitori può avvenire in occasione del riesame della direzione con riportate solo le informazioni inerenti i fornitori non ritenuti più idonei?	Sì, se ritenuto sufficiente da parte dell'organizzazione nel gestire le attività.	No.	Sì, sempre.
Può essere sufficiente fornire registrazioni delle attività di verifica, riesame e validazione dell'attività di progettazione e sviluppo apponendo la firma, la data e l'esito dell'attività del responsabile d'area incaricato?	Sì, se ritenuto sufficiente da parte dell'organizzazione nel gestire le attività e le informazioni sono supportate da altri documenti circa la loro avvenuta attività.	No.	Sì, sempre.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
L'organizzazione deve riepilogare e tenere registrati, per ogni lavorazione svolta, i controlli necessari da seguire per assicurare l'idoneità del prodotto realizzato?	Sì	No	Solo nel caso in cui si siano verificate non conformità recenti durante la produzione.
Le lavorazioni che richiedono una validazione, devono essere formalizzate mediante istruzioni di lavoro?	Sì	No	Solo nel caso in cui si siano verificate non conformità recenti durante la produzione.
Gli apparecchi di misurazione necessari per garantire l'idoneità del prodotto realizzato devono essere sottoposti a taratura, presso laboratori esterni accreditati, con frequenza minima annuale?	No	Sì.	Sì se hanno una data di utilizzo > di 5 anni.
Es. un'impresa edile dispone di una livella laser che si auto-tara ad ogni utilizzo. La livella è stata acquistata sette anni fa; durante il suo utilizzo non si sono mai riscontrate anomalie e nel complesso sui prodotti realizzati. La livella laser deve essere comunque portata, con frequenza variabile, ogni anno o al massimo cinque anni, presso un laboratorio esterno accreditato per accertarne la sua precisione?	Sì.	Sì, tassativamente ogni anno.	Sì, come da libretto d'uso e manutenzione.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Una carpenteria meccanica utilizza dei calibri per la misurazione dei propri prodotti. L'organizzazione dispone di blocchetti johnson tarati presso laboratori esterni accreditati. L'organizzazione, semestralmente, svolge attività di verifica su ogni calibro. L'organizzazione deve riportare registrazioni dei valori della taratura o può essere sufficiente una casella che riepiloga, per ogni strumento, la data di svolgimento e suo esito	Sì	No, i valori delle verifiche svolte devono essere sempre registrati.	Sì, se il numero di calibri da verificare è maggiore di 20.

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve pianificare e sviluppare i processi necessarie per la realizzazione del prodotto?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni dei processi necessari alla realizzazione del prodotto?	F
Nel pianificare la realizzazione del prodotto, l'organizzazione deve determinare, per quanto appropriato le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione e prova specifiche per il prodotto ed i relativi criteri di accettazione?	T
L'organizzazione deve predisporre un piano della qualità?	F
L'organizzazione deve determinare i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna?	T
L'organizzazione deve determinare i requisiti cogenti applicabili al prodotto?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni dei requisiti cogenti applicabili al prodotto?	F
L'organizzazione deve riesaminare i requisiti relativi al prodotto?	T
Il riesame dei requisiti deve essere effettuato prima che l'organizzazione si impegni a fornire un prodotto al cliente (Es prima dell'emissione di offerte, accettazione di contratti o di ordini o di loro modifiche)?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dei risultati del riesame e delle azioni conseguenti al riesame?	T
Qualora il cliente esprima i requisiti in forma non documentata, tali requisiti devono essere confermati dall'organizzazione prima della loro accettazione?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Qualora i requisiti del prodotto vengano modificati, l'organizzazione deve assicurare che i documenti pertinenti vengano aggiornati e che il personale interessato sia reso consapevole dei requisiti modificati?	T
L'organizzazione deve determinare ed attuare disposizioni efficaci per comunicare con i clienti in merito a informazioni relative al prodotto?	T
Le comunicazioni con il cliente devono avvenire sempre in forma scritta e mantenute le relative registrazioni?	F
L'organizzazione deve pianificare e tenere sotto controllo la progettazione e sviluppo del prodotto?	T
L'organizzazione deve tenere registrazioni della pianificazione della progettazione e sviluppo del prodotto?	F
Durante la pianificazione della progettazione e sviluppo, l'organizzazione deve determinare il riesame, la verifica, e la validazione appropriati ad ogni fase di progettazione e sviluppo?	T
L'organizzazione deve tenere registrazione degli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo?	T
Gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo devono comprendere i requisiti cogenti applicabili del prodotto?	T
Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono essere in una forma adeguata per la verifica a fronte degli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo?	T
Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono essere approvati prima del loro rilascio?	T
Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono essere sempre approvati dal cliente?	F
Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono fornire appropriate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e l'erogazione del servizio?	T
Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono soddisfare solo le caratteristiche qualitative del prodotto?	F
Le attività di riesame della progettazione e sviluppo devono essere effettuate in conformità con quanto pianificato (7.3.1)?	T
Il riesame della progettazione e sviluppo è finalizzato a valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti del prodotto?	T
Durante i riesami della progettazione e sviluppo devono partecipare i rappresentanti delle funzioni coinvolte nella/e fase/i di progettazione e sviluppo oggetto del riesame?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Devono essere mantenute registrazioni dei risultati dei riesami della progettazione e sviluppo e delle eventuali azioni necessarie?	T
La verifica della progettazione e sviluppo deve essere effettuata in conformità a quanto pianificato (punto 7.3.1. pianificazione della progettazione e sviluppo)?	T
La verifica della progettazione e sviluppo deve assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo abbiano soddisfatto i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo indipendentemente dagli aspetti cogenti?	T
Devono essere mantenute registrazioni dei risultati della verifica della progettazione e sviluppo e delle eventuali azioni necessarie?	T
La validazione della progettazione e sviluppo deve essere effettuata in conformità a quanto pianificato (punto 7.3.1. pianificazione della progettazione e sviluppo)?	T
La validazione della progettazione e sviluppo deve assicurare che il prodotto risultante sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o , ove conosciuta, per l'utilizzazione prevista?	T
Ove praticabile, la validazione della progettazione e sviluppo deve essere completata prima della consegna o della prima utilizzazione del prodotto?	T
Devono essere mantenute registrazioni dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie?	T
Le modifiche della progettazione e sviluppo possono non essere identificate?	F
Devono essere mantenute registrazioni delle modifiche della progettazione e sviluppo?	T
Le modifiche della progettazione e sviluppo non devono essere riesaminate, verificate e validate per quanto appropriato, ed approvate prima della loro attuazione?	F
Il tipo e l'estensione del controllo applicato sul fornitore e sul prodotto approvvigionato devono dipendere dall'effetto del prodotto approvvigionato sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale?	T
L'organizzazione deve valutare e selezionare i fornitori solo in base agli aspetti economici?	F
L'organizzazione deve stabilire i criteri per la selezione dei fornitori?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dei risultati della valutazione dei fornitori?	T
L'organizzazione deve documentare in forma scritta gli approvvigionamenti?	T
L'organizzazione può comunicare gli ordini ai fornitori in forma verbale?	T

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve stabilire ed effettuare l'ispezione o le altre attività necessarie per assicurare che il prodotto approvvigionato soddisfi i requisiti di approvvigionamento specificati?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dei controlli sul prodotto approvvigionato?	T
Qualora l'organizzazione intenda effettuare una verifica presso le sedi di un fornitore, deve specificare le disposizioni per la verifica e le modalità per il rilascio del prodotto?	T
L'organizzazione deve effettuare le attività di produzione e di erogazione del servizio in condizioni controllate?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dei controlli svolti durante le attività di produzione e di erogazione del servizio?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dei controlli da svolgere per tutte le attività lavorative?	F
L'organizzazione che affida all'esterno lavorazioni che possono influenzare i requisiti del prodotto, deve definire i controlli che il subappaltatore deve svolgere?	T
L'organizzazione che affida all'esterno lavorazioni che possono influenzare i requisiti del prodotto, deve definire e mantenere registrazioni dei controlli che il subappaltatore deve svolgere?	T
La tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio deve comprendere, per quanto applicabile l'attuazione del monitoraggio e della misurazione?	T
L'organizzazione deve validare tutti i processi di produzione e di erogazione del servizio, nel caso in cui il risultato non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione?	T
L'organizzazione per ogni processo di produzione e di erogazione del servizio che necessita di validazione, deve predisporre e documentare una istruzione di lavoro e la registrazione dei risultati?	T
Per i processi che richiedono la validazione, l'organizzazione deve stabilire disposizioni comprendenti, per quanto applicabile, l'approvazione delle apparecchiature e qualificazione del personale?	T
L'organizzazione deve sempre identificare il prodotto con mezzi adeguati lungo tutta la sua realizzazione?	T
L'organizzazione deve sempre mantenere registrazioni circa l'identificazione del prodotto lungo tutta la sua realizzazione?	F

Domanda	Risposta (T o F)
Qualora la rintracciabilità sia un requisito, l'organizzazione deve tenere sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto?	T
Qualora la rintracciabilità sia un requisito, l'organizzazione deve mantenerne registrazioni?	T
L'organizzazione deve avere cura della proprietà del cliente quando è sotto il proprio controllo?	T
L'organizzazione deve identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente e fornire le relative registrazioni?	F
La proprietà del cliente può comprendere proprietà intellettuali e dati personali?	T
L'organizzazione deve conservare il prodotto durante le operazioni interne e fino alla consegna alla destinazione prevista, al fine di mantenere la conformità ai requisiti?	T
L'organizzazione deve determinare le attività di monitoraggio e di misurazione da effettuare, necessarie a fornire evidenza della conformità del prodotto ai requisiti determinati?	T
L'organizzazione deve determinare le apparecchiature di monitoraggio e misurazione necessarie a fornire evidenza della conformità del prodotto ai requisiti determinati?	T
L'organizzazione deve stabilire processi per assicurare che il monitoraggio e la misurazione possano essere, e siano, eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione?	T
L'organizzazione deve mantenere registrazioni dei risultati della taratura e della verifica?	T
Le registrazioni dei risultati della taratura e della verifica devono essere effettuate prima di ogni loro utilizzo?	F
Le attività di taratura e verifica delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione possono includere i software?	T

Misurazione, analisi e miglioramento

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Una carpenteria meccanica ha predisposto una procedura documentata per la gestione delle non conformità molto sintetica: l'organizzazione riesce comunque, attraverso un proprio registro, a fornire evidenza di tutti i requisiti richiesti dalla norma ISO 9001. La modalità adottata dall'organizzazione può essere ritenuta conforme?	Sì, se effettivamente tutti i requisiti della norma vengono soddisfatti.	No, se l'organizzazione è una media-grande organizzazione.	No, se l'organizzazione ha introdotto un sistema gestione qualità da diversi anni.
L'organizzazione nel corso dell'anno non ha adottato azioni di miglioramento (né azioni correttive né azioni preventive): è ritenuto accettabile l'assenza di azioni di miglioramento da parte di una organizzazione certificata ISO 9001?	No.	Sì.	Sì, ma solo in circostanze particolari.
L'organizzazione monitora e misura i propri processi senza riportare l'esito dei valori ottenuti in uno specifico documento di riepilogo, è ritenuta questa modalità di monitoraggio e misurazione idonea?	Sì.	No, l'esito dei valori ottenuti deve essere registrato in un unico documento.	No, l'esito di tutti gli indicatori devono essere registrati nel documento "verbale di riesame della direzione".
L'organizzazione ha definito, ma senza fornire registrazioni, gli indicatori per monitorare e misurare i diversi processi. Parlando con i responsabili d'area si comprende come tali indicatori siano definiti, conosciuti e gestiti. L'assenza di registrazioni degli indicatori scelti, per misurare e monitorare i processi dell'organizzazione, è ritenuta accettabile da un'organizzazione certificata ISO 9001?	Sì. Il personale dell'organizzazione pur non avendo elencato i diversi indicatori, in apposito documento di Sistema, dimostra di misurare e monitorare tutti i propri processi.	No. Gli indicatori devono essere sempre riepilogati in uno specifico documento di Sistema.	Sì, ma solo per le micro organizzazioni.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
L'organizzazione dispone di diversi indicatori che gli permettono di: monitorare e misurare la soddisfazione del cliente, la conformità ai requisiti del prodotto, le caratteristiche e le tendenze dei processi e dei prodotti e dei fornitori. L'organizzazione non fornisce evidenza però di come queste informazioni vengano analizzate e comparate nel loro insieme e negli anni (Es. andamento delle non conformità di prodotto rilevate negli ultimi 3 anni di produzione): L'organizzazione deve necessariamente fornire evidenze di analisi statistiche, e dunque come i diversi valori mutano nel tempo?	Sì. Un'organizzazione deve confrontare i diversi valori ottenuti nel tempo dei diversi indicatori.	No.	Solo se la Direzione lo ritiene necessario.
L'Alta Direzione ha stabilito che per monitorare e misurare la soddisfazione del cliente è sufficiente una sola informazione: il numero dei reclami pervenuti. Questa modalità può essere ritenuta valida?	Sì, se l'affermazione è dettata dall'Alta Direzione ed è supportata dal contesto organizzativo e dall'ambiente in cui vi opera.	No.	Solo se si tratta di micro imprese.
In una piccola organizzazione costituita da tre dipendenti e da un titolare il compito di pianificare e condurre gli Audit Interni è affidato al titolare stesso. In questa circostanza, il titolare, può condurre gli audit sugli aspetti inerenti la direzione?	Sì.	No. L'organizzazione deve sempre e comunque affidarsi a persone terze per la conduzione degli Audit Interni.	Sì. In quanto l'organizzazione è costituita da un numero di dipendenti inferiore e uguale a 5.
Un'organizzazione ha sostituito un macchinario con uno identico a quello precedente. Essendo nuovo, il macchinario ha comunque migliorato le prestazioni della produzione grazie a un incremento del n° di pezzi prodotti all'ora. L'acquisto del macchinario può essere considerato un'azione di miglioramento?	A discrezione dell'organizzazione.	No.	Sì.

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto?	T
L'organizzazione deve pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a assicurare la conformità del sistema di gestione qualità?	T
L'organizzazione deve pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?	T
L'organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti?	T
E' sufficiente monitorare la soddisfazione del cliente mediante la predisposizione di un questionario soddisfazione cliente?	F
L'organizzazione deve tenere registrazioni della soddisfazione del cliente?	F
Le registrazioni della soddisfazione del cliente devono essere archiviate per almeno 5 anni?	F
L'organizzazione deve condurre ad intervalli pianificati audit interni?	T
Gli audit interni servono solo a verificare se il sistema gestione qualità è conforme alle procedure che l'organizzazione si è posta?	F
L'organizzazione deve predisporre un programma di audit?	T
Il programma di audit deve prendere in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre a audit?	T
Il programma di audit può non prendere in considerazione i risultati di audit precedenti?	F
Per svolgere gli audit devono essere definiti i criteri, il campo di applicazione, la frequenza ed i metodi dell'audit?	T
La scelta degli auditor e la conduzione degli audit devono assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit?	T
La scelta degli auditor e la conduzione degli audit devono assicurare l'obiettività o l'imparzialità del processo di audit?	F
Gli auditor devono effettuare audit sul proprio lavoro?	F

Domanda	Risposta (T o F)
Per svolgere gli audit interni bisogna aver conseguito un corso e ottenuto il relativo attestato?	F
L'organizzaione deve predisporre una procedura per definire le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit, per predisporre le registrazioni e per riferire sui risultati?	T
La procedura degli audit può non essere documentata?	F
Devono essere mantenute registrazioni degli audit e dei loro risultati?	T
Le registrazioni devono richiedere obbligatoriamente una check-list e un rapporto di audit?	F
Eventuali non conformità rilevate in sede di audit devono essere risolte senza indebito ritardo?	T
L'organizzazione deve applicare metodi adeguati per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del sistema di gestione per la qualità?	T
Qualora i risultati pianificati non siano ottenuti, devono essere intraprese correzioni ed azioni correttive, per quanto appropriato?	T
Tutti i processi dell'organizzazione devono essere monitorati e misurati?	T
L'organizzazione deve monitorare e misurare le caratteristiche del prodotto per verificare che i requisiti del prodotto siano stati soddisfatti?	T
L'organizzazione deve mantenere evidenza della conformità ai criteri di accettazione?	T
Le registrazioni della conformità del prodotto ai criteri di accettazione devono indicare la/e persona/e che autorizza/autorizzano il rilascio del prodotto per la consegna al cliente?	T
Il rilascio del prodotto e l'erogazione del servizio al cliente può essere effettuato prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente?	T
L'organizzazione deve assicurare che il prodotto non conforme ai relativi requisiti sia identificato e tenuto sotto controllo per prevenire l'involontaria utilizzazione o consegna?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata per definire le modalità di controllo e le relative responsabilità ed autorità per il trattamento del prodotto non conforme?	T
Ove applicabile, l'organizzazione deve trattare il prodotto non conforme intraprendendo azioni per eliminare la non conformità rilevata?	T
Quando un prodotto non conforme viene corretto, deve essere sottoposto a nuova verifica per dimostrarne la conformità ai requisiti?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Devono essere mantenute registrazioni della natura delle non conformità e di ogni azione successiva intrapresa, comprese le concessioni ottenute?	T
L'organizzazione può gestire le non conformità senza la predisposizione di un modulo di sistema ma organizzando e ricostruendo le informazioni con altri metodi?	T
L'organizzazione deve determinare, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?	T
L'organizzazione deve determinare, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso?	T
L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito alla soddisfazione del cliente (punto 8.2.1.)?	T
L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito alla conformità ai requisiti del prodotto (punto 8.2.4.)?	T
L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito alle caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti, comprese opportunità per azioni preventive (punto 8.2.3. e 8.2.4.)?	T
L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito ai fornitori (punto 7.4)?	T
L'analisi dei dati deve fornire informazioni solo inerenti alla conformità ai requisiti del prodotto (punto 8.2.4.)?	F
L'organizzazione deve migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?	T
Il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità deve avvenire mediante la sola politica per la qualità?	F
Il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità deve avvenire anche mediante l'utilizzo degli obiettivi per la qualità, dei risultati degli audit e dell'analisi dei dati?	T
L'organizzazione deve intraprendere azioni per eliminare le cause delle non conformità, al fine di prevenire la ripetizione?	T
Le azioni correttive devono essere appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata per la gestione delle azioni correttive?	T
La procedura delle azioni correttive deve definire i requisiti per riesaminare le non conformità (esclusi i reclami cliente)?	T

Domanda	Risposta (T o F)
La procedura delle azioni correttive deve definire i requisiti per individuare le cause delle non conformità?	T
La procedura delle azioni correttive deve definire i requisiti per valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano?	T
La procedura delle azioni correttive deve definire i requisiti per determinare ed effettuare le azioni necessarie?	T
La procedura delle azioni correttive deve definire i requisiti per registrare (vedere punto 4.2.4) i risultati delle azioni effettuate?	T
La procedura delle azioni correttive deve definire i requisiti per esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate?	T
L'organizzazione deve determinare le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino?	T
Le azioni preventive devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per determinare le non conformità potenziali e loro cause?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per valutare l'esigenza di azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per determinare ed effettuare le azioni necessarie?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per registrare (punto 4.2.4) i risultati delle azioni effettuate?	T
Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per esaminare l'efficacia delle azioni preventive effettuate?	T

Domande Modulo 2 - LA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Contesto dell'organizzazione

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Cosa intende la norma ISO 9001:2015 con la determinazione dei fattori interni rilevanti?	Determinare le condizioni interne ed esterne che sono significative per l'impostazione del SGQ	Valutare clienti e fornitori e i loro requisiti	Valutare i propri processi interni per definire la disponibilità di risorse
Cosa si intende per "parti interessate rilevanti"?	Tutte i gruppi di persone o le collettività che sono direttamente interessate dalle attività dell'organizzazione (clienti, proprietà, dipendenti, società, territorio di riferimento)	Solo la proprietà e i dipendenti	Solo i Clienti dell'organizzazione
Cosa deve essere considerato nella determinazione del campo di applicazione del SGQ?	Fattori interni ed esterni, requisiti delle parti interessate rilevanti, prodotti e servizi dell'organizzazione	I prodotti e i servizi che l'organizzazione decide di fornire	Solo i processi che l'organizzazione ritiene di poter gestire
Quali sono le fasi necessarie per determinare i processi del sistema di gestione?	Determinare input e output, determinare sequenza e interazioni fra i processi, determinare e applicare i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento, determinare le risorse, le responsabilità e le autorità, effettuare le valutazioni	Stabilire la sequenza, le interazioni e i risultati	Definire la mappatura delle attività svolte all'interno dell'organizzazione e stabilire le responsabilità

Domanda	Risposta (T o F)
La valutazione dei fattori esterni può essere facilitata considerando gli ambiti legali, tecnologici, culturali, sociali ed economici, sia internazionali sia nazionali o locali?	T
La comprensione del contesto interno non deve considerare fattori quali valori aziendali, conoscenze, cultura, prestazioni passate dell'organizzazione?	F
L'organizzazione deve monitorare, e riesaminare, nel caso, le informazioni che riguardano le parti interessate rilevanti?	T

Domanda	Risposta (T o F)
I requisiti legati all'ambiente o a normative di legge sulla salute e sicurezza devono essere considerati dall'organizzazione come rilevanti per determinare la capacità di fornire prodotti/servizi che soddisfino i requisiti?	T
Il campo di applicazione del SGQ deve essere disponibile e mantenuto come informazione documentata?	T
Il campo di applicazione del SGQ non deve dichiarare i tipi di prodotti e servizi coperti?	F
Il campo di applicazione del SGQ deve fornire giustificazione per ogni requisito della norma ISO 9001 che l'organizzazione determina non applicabile al proprio SGQ?	T
La conformità alla ISO 9001:2015 non può essere dichiarata se qualche punto della norma è considerato non applicabile dall'organizzazione?	F
La valutazione dei rischi e delle opportunità deve rientrare nel processo di determinazione dei processi aziendali?	T
L'organizzazione deve conservare informazioni documentate affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi siano condotti come pianificato?	T
L'organizzazione non deve necessariamente mantenere informazioni documentate relative al funzionamento dei propri processi?	F
L'organizzazione non deve necessariamente migliorare i propri processi e il SGQ?	F

Leadership

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Cosa intende la norma ISO 9001:2015 dicendo che l'alta direzione deve guidare l'organizzazione ed il SGQ?	La direzione deve assumersi la responsabilità dell'efficacia e dell'efficienza del sistema e assicurarne la promozione ed il funzionamento corretto	La direzione deve nominare le persone giuste a capo dei singoli processi	La direzione deve verificare i risultati del SGQ
Perché non è più richiesta la presenza di un rappresentante della direzione per la qualità?	Perché la norma indica come solo l'alta direzione in prima persona possa assumere il ruolo di conduzione e di guida per l'organizzazione, e debba avere la responsabilità dei risultati del sistema.	Perché è un costo superfluo per l'organizzazione	Non è vero, è ancora richiesta, manca solo la necessità della nomina formale
Quali devono essere le caratteristiche fondanti di una politica per la qualità valida ed efficace?	Deve essere appropriata al contesto dell'organizzazione, essere un quadro di riferimento per gli obiettivi, comprendere un impegno a soddisfare i requisiti, e per il miglioramento continuo	Deve essere scritta e rivista ogni anno	Deve essere scritta dalla Direzione
Perché si richiede di definire ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione?	Perché solo assegnando correttamente i ruoli, e definendo le responsabilità e le autorità per ogni processo e attività è possibile garantire che il processo o l'attività siano condotte verso i risultati sperati	Perché è necessario che qualcuno sovrintenda e controlli i processi	Perché bisogna trovare i responsabili se qualche processo non raggiunge i risultati previsti

Domanda	Risposta (T o F)
La direzione deve assicurare che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità?	T
Gli obiettivi e la politica per la qualità non devono necessariamente essere compatibili con il contesto dell'organizzazione?	F
La direzione deve comunicare l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del sistema?	T
Le persone non devono necessariamente partecipare in modo attivo e contribuire all'efficacia del sistema di gestione?	F
La focalizzazione sulla soddisfazione del Cliente deve essere assicurata dal top management?	T

Domanda	Risposta (T o F)
L'alta direzione deve assicurare che siano determinati rischi e opportunità che possano influenzare la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente?	T
La politica per la qualità deve essere disponibile come informazione documentata?	T
La politica per la qualità non deve essere resa disponibile al di fuori dell'azienda in quanto documento riservato?	F
La politica per la qualità deve essere comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione?	T
I responsabili dei processi devono riferire alla direzione sulle prestazioni del SGQ e sulle opportunità di miglioramento?	T
La direzione non deve assicurare che l'integrità del sistema sia mantenuta in caso di modifiche al sistema stesso?	F
I ruoli e le responsabilità devono essere compresi dagli interessati e condivisi con loro, per quanto possibile?	T

Pianificazione

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Quali possono essere le opzioni per affrontare i rischi?	Evitare il rischio, assumersi un rischio accettabile, rimuovere le fonti, modificare le probabilità di accadimento o la gravità dei danni	Rinunciare alle opportunità se rischiose	Non ve ne sono
Quali caratteristiche devono avere gli obiettivi per la qualità per essere efficaci?	Essere coerenti con la politica, essere misurabili, tenere in considerazione i requisiti applicabili, essere pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi, essere monitorati e comunicati a tutta l'organizzazione	Puntare ai massimi risultati possibili	Essere migliorativi rispetto a quelli precedenti
Per pianificare efficacemente come raggiungere i propri obiettivi, cosa l'organizzazione deve considerare?	Cosa deve essere fatto, quali risorse servano, chi ne sarà responsabile, quando sarà completato, come saranno valutati i risultati	Esclusivamente le risorse necessarie e i tempi vincolanti	Le esperienze precedenti di obiettivi simili
Quando l'organizzazione determina l'esigenza di modifiche al sistema, cosa deve prendere in considerazione?	Finalità delle modifiche, rischi per l'integrità del sistema stesso, risorse necessarie e responsabilità	Solamente i possibili risultati positivi delle modifiche	Le tempistiche necessarie e i costi relativi

Domanda	Risposta (T o F)
La norma ISO 9001:2015 ha come scopo il Risk management	F
Affrontare i rischi e le opportunità è necessario per conseguire il miglioramento	T
Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità dei prodotti e servizi	T
Le opportunità possono comprendere anche la creazione di partnership e l'apertura di nuovi mercati?	T
La ISO 9001:2015 chiede all'organizzazione di valutare e affrontare tutti i rischi	F
L'alta direzione deve assicurare che siano determinati rischi e opportunità che possano influenzare la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente?	T
Gli obiettivi per la qualità devono essere aggiornati, se necessario o se applicabile?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Gi obiettivi per la qualità devono essere generali per l'organizzazione, non specifici per funzioni o per processi?	F
Gli obiettivi per la qualità devono essere pertinenti all'aumento della soddisfazione del cliente?	T
Determinare le responsabilità per gli obiettivi è condizione necessaria per il loro raggiungimento?	T
Nel pianificare gli obiettivi, non è necessario stabilire come saranno valutati i risultati	F
Quando l'organizzazione determina la necessità di effettuare le modifiche, queste devono essere adeguatamente pianificate	T

Supporto

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Nella determinazione delle risorse necessarie per il sistema, l'organizzazione deve considerare quali fattori?	Capacità delle risorse già esistenti, vincoli sulle risorse stesse, risorse ottenibili dai fornitori esterni	Solo le proprie risorse interne	Solo quanto può essere ottenuto dall'esterno
Come può l'organizzazione valutare l'adeguatezza delle persone per i processi del proprio sistema di gestione per la qualità?	Considerandone il numero, il carico di lavoro, le competenze e le relative attribuzione di incarichi e responsabilità, anche in ottica futura.	Valutandone semplicemente il numero e l'esperienza	Considerando la difficoltà dei processi da gestire
Il concetto di infrastruttura, cosa può comprendere?	Edifici e impianti, apparecchiature hardware e software, risorse per il trasporto, tecnologie per l'informazione e la comunicazione	Solo gli impianti e i macchinari usati sul lavoro	Solo gli edifici dove si svolgono le lavorazioni
Cosa si intende per "ambiente per il funzionamento dei processi"?	Una combinazione di fattori umani e strutturali, che possono essere di natura sociale, psicologica e fisica, che deve essere resa idonea per l'efficace funzionamento dei processi dell'organizzazione	L'insieme dei luoghi di lavoro dove si svolgono le attività dell'organizzazione	L'insieme dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori
Cosa deve fare l'organizzazione per assicurare che le risorse per il monitoraggio e la misurazione sono adeguate?	Verificare che siano adatte allo specifico tipo di monitoraggio e di misurazione, e che siano mantenute idonee nel corso del tempo	Controllarne l'affidabilità prima di iniziare a misurare	Farle tarare tutte presso un centro accreditato
Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, cosa deve fare l'organizzazione?	Determinare se la validità dei risultati di misura precedentemente ottenuti sia stata influenzata negativamente, e intraprendere azioni appropriate.	Ripetere la misura con un altro strumento più adatto	Mandare lo strumento a riparare, o a far tarare, e ripetere la misurazione con lo stesso strumento

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Come l'organizzazione deve gestire le conoscenze necessarie per il funzionamento dei processi?	L'organizzazione deve adeguatamente determinare le conoscenze necessarie, valutare le proprie conoscenze interne, mantenerle e metterle a disposizione, nella misura necessaria	L'organizzazione deve acquisire dall'esterno le conoscenze necessarie	L'organizzazione deve basarsi sulle esperienze passate per gestire i processi
La conoscenza organizzativa su quali fonti può essere basata?	Risorse interne (proprietà intellettuali, esperienza, miglioramenti ottenuti nei processi o nei prodotti) ed esterne (norme, fonti accademiche, conoscenze da fornitori e clienti)	Solo sulle proprie esperienze passate e sulle conoscenze già acquisite	Solo basandosi sui processi o sui progetti che in passato hanno avuto successo
Quali azioni l'organizzazione può avviare per acquisire le competenze necessarie per i processi?	Formazione del personale interno, mentoring, riallocazione delle risorse, assunzione o incarico a contratto di persone competenti	Esclusivamente formazione esterna	Imitazione dei concorrenti e delle loro prassi operative
L'organizzazione deve verificare la consapevolezza del personale su quali aspetti?	Quantomeno della politica per la qualità, degli obiettivi, dell'importanza del proprio contributo all'efficacia del sistema, e delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema	Della politica e degli obiettivi dell'organizzazione	Delle possibili conseguenze negative del non rispetto dei requisiti
Cosa deve essere determinato dall'organizzazione relativamente alle comunicazioni interne ed esterne?	Cosa vuole comunicare, quando e come comunicare, con chi comunicare e chi è incaricato della comunicazione	Chi sono i destinatari delle comunicazioni	Quali sono le forme espressive da usare per comunicare
L'estensione delle informazioni documentate del SGQ può variare in funzione di quali fattori?	Dimensione dell'organizzazione, complessità dei processi e delle loro interazioni, competenza delle persone.	Delle esigenze dell'organizzazione stessa	Della capacità dell'organizzazione di gestire la documentazione
Nel creare le informazioni documentate,	Identificazione e descrizione delle informazioni documentate, formato delle stesse, riesame ed	Solo l'adeguatezza ai processi gestiti	Solo adeguata identificazione e rintracciabilità

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
l'organizzazione deve assicurare quali aspetti?	approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza.		
Tenere sotto controllo le informazioni documentate significa svolgere quali attività?	Distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo; archiviazione e preservazione; tenuta sotto controllo delle modifiche; conservazione ed eliminazione.	Distribuzione, utilizzo ed eliminazione	Archiviazione per il tempo necessario

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per il sistema di gestione?	T
Le risorse da valutare comprendono solo le risorse umane e le infrastrutture?	F
L'organizzazione deve valutare e rendere disponibili le sufficienti persone per il funzionamento ed il controllo dei processi del sistema?	T
Le infrastrutture sono un fattore che deve essere considerato per conseguire la conformità dei prodotti o dei servizi?	T
La ISO 9001:2015 chiede all'organizzazione di valutare e affrontare tutti i rischi	F
I fattori ambientali legati alle condizioni di lavoro devono essere considerati dall'organizzazione per valutare la propria capacità di conseguire la conformità dei prodotti o dei servizi?	T
Le condizioni di rischio per la salute e sicurezza del personale non devono essere considerati nell'ottica della ISO 9001:2015?	F
I concetti di monitoraggio e misurazione sono assolutamente identici e sovrapponibili	F
L'organizzazione deve conservare informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione	T
Quando la riferibilità delle misurazioni è una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, le apparecchiature di misura devono essere tarate o verificate prima dell'utilizzo?	T
La norma ISO 9001:2015 prescrive di tarare indifferentemente tutte le apparecchiature di misura presenti nell'organizzazione?	F
Le apparecchiature di misura devono essere identificate, e ne deve essere determinato lo stato?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Le conoscenze organizzative interne devono essere condivise, se necessario?	T
L'organizzazione deve determinare come acquisire o accedere ad ogni conoscenza aggiuntiva necessaria, se richiesto?	T
L'organizzazione non deve determinare le competenze necessarie per le persone che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo?	F
L'organizzazione non deve conservare appropriate informazioni documentate quali evidenza delle competenze?	F
La valutazione dell'efficacia delle azioni per acquisire le competenze necessarie è fondamentale per l'organizzazione?	T
Il personale deve essere consapevole delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del SGQ?	T
L'organizzazione deve determinare le comunicazioni sia interne sia esterne pertinenti al SGQ?	T
Il SGQ dell'organizzazione deve comprendere sia le informazioni documentate richieste dalla norma stessa, sia quelle che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia del sistema di gestione?	T
Il supporto delle informazioni documentate deve essere necessariamente cartaceo?	F
Il formato delle informazioni documentate deve essere definito in fase di creazione e aggiornamento?	T
Le informazioni documentate che fanno parte del sistema di gestione non devono necessariamente essere protette?	F
Le informazioni documentate di origine esterna devono essere identificate e tenute sotto controllo?	T
Determinare gli accessi alle informazioni documentate comporta anche una cesione in merito ai permessi di sola visione e ai permessi di visione e modifica delle stesse?	T
Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità non devono essere protette da alterazioni involontarie?	F
Il mantenimento della leggibilità per le informazioni documentate è requisito necessario?	T

Attività operative

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Quali attività deve prevedere l'organizzazione per pianificare i processi operativi?	determinare i requisiti per prodotti e servizi, stabilire i criteri per processi e accettazione di prodotti e servizi, determinare le risorse necessarie, attuare il controllo dei processi in conformità ai criteri, mantenere informazioni documentate per dimostrare la corretta effettuazione dei processi e la conformità dei prodotti	Pianificare le attività commerciali e attuare una efficace programmazione della produzione	Definire le caratteristiche dei prodotti e le tempistiche di produzione
Cosa significa gestire le informazioni di ritorno dai clienti?	Significa che l'organizzazione deve recepire, mantenere e analizzare ogni informazione che permetta di capire la percezione dei clienti sui prodotti e servizi forniti, non solo i reclami ma anche gli aspetti positivi.	Significa che i reclami devono essere tenuti e registrati.	Significa che l'organizzazione deve consultare i clienti per capirne le intenzioni prima di iniziare la fornitura di prodotti o servizi
Nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi l'organizzazione deve assicurare quali aspetti?	Che siano definiti i requisiti dei prodotti e servizi, e che l'organizzazione stessa sia in grado di corrispondere a quanto essa dichiara in relazione agli stessi	Solamente i requisiti attinenti ai prodotti e servizi forniti	Solamente i requisiti cogenti applicabili
Il riesame dei requisiti dei prodotti e servizi quali finalità ha?	Assicurare che tutti i requisiti, compresi quelli non specificati, o cogenti, o modificati successivamente, siano chiari e definiti, e che l'organizzazione possieda effettivamente la capacità di soddisfarli.	Controllare che non vi siano errori nell'ordine del cliente.	Non ha scopi definiti, è un'attività di ulteriore controllo che per certe commesse può anche essere evitata.
Cosa si intende per attività di progettazione e sviluppo?	L'insieme di processi e attività che trasformano i requisiti di un oggetto in requisiti più dettagliati per l'oggetto stesso.	L'insieme delle attività dell'ufficio tecnico.	L'insieme delle attività necessarie per produrre un prodotto o erogare un servizio

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
E' possibile escludere dal campo di applicazione del SGQ il processo di progettazione?	Sì, ma solo se l'organizzazione effettua attività di commercializzazione pura o riceve dal cliente tutte le specifiche e i requisiti per la produzione del prodotto o l'erogazione del servizio.	No.	Sì, se in azienda manca un ufficio tecnico o un ufficio ricerca e sviluppo.
come devono essere gli input per la progettazione e sviluppo?	Gli input devono essere adeguati, in relazione alle finalità di progettazione, completi e univoci.	Devono riguardare i prodotti o i servizi oggetto del processo stesso	Non devono avere caratteristiche particolari.
Riesami, verifiche e validazioni della progettazione sono attività identiche, che hanno la stessa finalità?	No, hanno finalità differenti, interfacce differenti e possono essere condotti separatamente oppure in combinazione, a seconda della necessità.	Sì, sono modi diversi di vedere la stessa cosa.	No, le validazioni sono un controllo a parte; riesami e verifiche sono pressoché equivalenti.
cosa si intende con l'espressione "output di progettazione idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti o erogazione di servizi"?	I risultati delle attività di progettazione devono comprendere tutti gli elementi i dati e le informazioni che saranno necessarie per poter compiutamente sviluppare i successivi processi di produzione, di acquisto esterno e di controllo dei prodotti e servizi.	I risultati della progettazione devono essere documentati.	I risultati della progettazione devono riguardare esclusivamente le fasi di produzione interna.
L'organizzazione deve verificare la consapevolezza del personale su quali aspetti?	Quantomeno della politica per la qualità, degli obiettivi, dell'importanza del proprio contributo all'efficacia del sistema, e delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema	Della politica e degli obiettivi dell'organizzazione	Delle possibili conseguenze negative del non rispetto dei requisiti
In caso di modifiche alla progettazione, l'organizzazione quali informazioni documentate deve conservare?	quelle relative alle modifiche effettuate, ai risultati dei riesami, alle autorizzazioni alle modifiche e alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.	Solo quelle relative alle modifiche stesse.	Solo quelle relative ai risultati dei riesami effettuati.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
In quali tipologie di casi l'organizzazione deve determinare i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno?	quando questi sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi dell'organizzazione, quando i prodotti/servizi sono forniti direttamente al cliente da fornitori esterni, quando un processo, o una sua parte è fornito da un fornitore esterno quale esito di una decisione dell'organizzazione.	In tutti i casi di acquisto esterno.	quando fanno parte dei processi di fabbricazione dei prodotti o erogazione dei servizi.
I controlli sui fornitori esterni devono tenere in considerazione quali aspetti?	L'impatto potenziale dei prodotti, servizi e processi forniti dall'esterno sulla capacità dell'organizzazione di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e cogenti, e l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno.	solamente la criticità dei prodotti o servizi acquistati sul generale processo di produzione.	la storicità del fornitore e l'entità delle forniture.
I controlli sui fornitori esterni devono tenere in considerazione quali aspetti?	L'impatto potenziale dei prodotti, servizi e processi forniti dall'esterno sulla capacità dell'organizzazione di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e cogenti, e l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno.	solamente la criticità dei prodotti o servizi acquistati sul generale processo di produzione.	la storicità del fornitore e l'entità delle forniture.
Quali informazioni devono essere comunicate ai fornitori esterni?	i processi, prodotti o servizi da fornire, le modalità di approvazione degli stessi, la competenza e le qualifiche necessarie, le interazioni fra fornitore e organizzazione cliente, il controllo e i monitoraggi che l'organizzazione effettuerà sulle prestazioni del fornitore.	I requisiti dei prodotti e servizi, e le modalità di controllo previste	nessuna specifica, salvo i requisiti dei prodotti o servizi.
Attuare la produzione e l'erogazione di servizi in condizioni controllate, significa verificare, fra gli altri, quali aspetti?	Disponibilità e utilizzo di risorse idonee, designazione di persone competenti, attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano	Istruzioni di lavoro e procedure relative ai processi	Capacità di rispondere ai requisiti del cliente

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Cosa si intende con "azioni atte a prevenire l'errore umano"	Tutti quegli accorgimenti che mirano a prevenire in origine la possibilità che la componente umana non esegua, involontariamente, le operazioni come previsto	Puntuale controllo sul lavoro delle persone	Attività di formazione e addestramento
In quali condizioni l'organizzazione deve assicurare mezzi idonei per identificare gli output?	Quando ciò è necessario per assicurare la conformità di prodotti e servizi, e quando la rintracciabilità stessa è un requisito del cliente o cogente	Sempre	Mai
Quando l'organizzazione deve avere cura della proprietà del cliente o dei fornitori esterni?	Ogni qual volta essa si trova sotto il suo controllo, o viene da essa utilizzata	Solo quando è incorporata nei processi di produzione	Solo quando è particolarmente delicata o importante
Quali possono essere le proprietà del cliente/fornitore che l'organizzazione deve curare?	Materiali, componenti, siti, apparecchiature, dati personali o proprietà intellettuali	Solo materiali e apparecchiature	Solo informazioni o dati coperti da copyright
In quali attività si può esprimere la preservazione degli output?	Identificazione, movimentazione, controllo delle contaminazioni, imballaggio, stoccaggio, trasporto e protezione.	Imballaggio, movimentazione e trasporto	Solamente nel controllo della contaminazione esterna.
Per quale motivo deve essere garantita la preservazione degli output?	Perché il cliente valuta la conformità ai requisiti solamente quando il prodotto giunge effettivamente nelle sue mani.	Perché è un servizio in più che dà valore aggiunto al prodotto	Perché permette di ottimizzare i costi
Le attività post-consegna quali tipologie di attività possono comprendere?	Interventi in garanzia, servizi di manutenzione, servizi di smaltimento o di riciclo.	Solamente quanto previsto in garanzia di legge	Solo quelle espressamente previste dal contratto

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Su quali aspetti l'organizzazione deve conservare informazioni documentate, in sede di modifica?	I risultati dei riesami delle modifiche, e le persone che hanno autorizzato le modifiche e ogni azione necessaria derivante dal riesame.	Su tutti i dettagli delle modifiche stesse	Sui dati della persona che le ha autorizzate
Il rilascio dei prodotti/servizi deve tassativamente avvenire solo dopo che tutto quanto pianificato sia stato portato a termine in modo soddisfacente?	No. Può avvenire anche prima, ma solamente previa approvazione del cliente o di un'autorità competente	Absolutamente sì.	No. Dipende dalle scelte produttive dell'organizzazione
In quali modalità l'organizzazione può trattare i prodotti non conformi?	Correzione, segregazione, restituzione, sospensione della fornitura, ottenimento delle autorizzazioni per l'accettazione in concessione, informazione al cliente	Solamente correggendo gli stessi, se è ancora possibile	Dando appropriate informazioni ai clienti sui difetti riscontrati

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve tenere sotto controllo le modifiche, intraprendendo azioni per mitigare eventuali effetti negativi delle stesse?	T
L'organizzazione non deve pianificare e tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno?	F
La pianificazione operativa deve essere legata a quella strategica e all'analisi dei rischi, precedentemente effettuata?	T
La comunicazione con i clienti deve comprendere la gestione delle richieste, contratti o ordini?	T
Le gestione delle richieste, dei contratti e degli ordini deve comprendere anche la gestione delle modifiche agli stessi?	T
La comunicazione con i clienti non deve definire requisiti particolari per le condizioni di emergenza?	F
La comunicazione con i clienti deve riguardare anche la tenuta sotto controllo delle proprietà dei clienti?	T
I requisiti dei prodotti e servizi comprendono solo quelli cogenti applicabili?	F

Domanda	Risposta (T o F)
I requisiti ritenuti necessari dall'organizzazione in riferimento ai prodotti e servizi devono essere determinati, e, ove applicabile, comunicati ai clienti?	T
Il riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi deve comprendere anche i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso?	T
Qualora il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, questi non devono essere confermati prima di essere accettati?	F
L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate relative al riesame dei requisiti dei prodotti e servizi?	T
qualora i requisiti per i prodotti e servizi siano modificati, le relative informazioni documentate non devono essere modificate?	F
qualora i requisiti per i prodotti e servizi siano modificati, le persone pertinenti devono essere rese consapevoli delle modifiche?	T
Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione, l'organizzazione deve considerare le attività di riesame, verifica e validazione della progettazione?	T
Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione, l'organizzazione non deve considerare l'esigenza di coinvolgere clienti o fornitori o utilizzatori del servizio?	F
Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione, l'organizzazione deve considerare l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo?	T
Iniziando il processo di progettazione, l'organizzazione deve considerare i requisiti cogenti legati al prodotto/servizio	T
Iniziando il processo di progettazione, l'organizzazione non deve considerare le possibili conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.	F
L'organizzazione non deve conservare informazioni documentate sugli input alla progettazione?	F
i controlli della progettazione devono valutare la capacità dei risultati della progettazione di soddisfare i requisiti di partenza?	T
i controlli della progettazione devono assicurare che i prodotti/servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'utilizzo previsto?	T
i controlli della progettazione non devono assicurare che sia intrapresa ogni azione necessaria sui problemi venuti alla luce durante i riesami o le verifiche?	F
L'organizzazione non deve riesaminare e tenere sotto controllo le modifiche alla progettazione?	F

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate relative alle autorizzazioni delle modifiche alla progettazione?	T
L'organizzazione deve determinare e applicare criteri per la valutazione dei fornitori esterni?	T
L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate sui risultati della selezione dei fornitori, e sulle prestazioni di questi?	T
L'organizzazione deve assicurare che i processi forniti dall'esterno siano sotto il controllo del proprio sistema di gestione per la qualità?	T
l'organizzazione non deve definire i controlli da applicare al fornitore esterno, ai suoi processi e ai prodotti che fornisce?	F
l'organizzazione non deve determinare le verifiche o altre attività necessarie per assicurare che i processi , i prodotti o i servizi acquisiti dall'esterno siano conformi ai requisiti?	F
l'organizzazione deve assicurare l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno?	T
l'organizzazione deve comunicare ai fornitori le attività di verifica o validazione che intende effettuare presso le sedi del fornitore?	T
l'organizzazione non deve specificare al fornitore le modalità di approvazione del rilascio dei prodotti e servizi acquistati?	F
Le condizioni controllate della produzione devono comprendere informazioni documentate relative ai risultati da conseguire?	T
Le condizioni controllate della produzione non comprendono l'attuazione di attività post-consegna?	F
Le condizioni controllate devono comprendere l'attuazione dei monitoraggi nelle fasi appropriate?	T
Operare in condizioni controllate significa prendere in considerazione apposite attività di validazione quando gli output non possono essere verificati per mezzo di successivo monitoraggio o misurazione?	T
l'organizzazione non deve identificare lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e misurazione?	F
L'organizzazione deve conservare informazioni documentate necessarie a consentire la rintracciabilità, quando essa è un requisito?	T
I requisiti cogenti possono richiedere necessaria identificazione e rintracciabilità degli output di produzione?	T

Domanda	Risposta (T o F)
l'organizzazione deve identificare le proprietà dei clienti/fornitori sotto il suo controllo?	T
quando la proprietà del cliente/fornitore venga persa o danneggiata, l'organizzazione deve riferire ciò al cliente?	T
quando la proprietà del cliente/fornitore venga persa o danneggiata, l'organizzazione non deve conservare informazioni documentate su quanto accaduto?	F
L'organizzazione deve garantire la preservazione degli output durante il trasporto degli stessi?	T
L'organizzazione non deve garantire la preservazione degli output durante l'immagazzinamento degli stessi?	F
Il controllo della contaminazione è parte integrante della preservazione degli output?	T
Nel determinare le attività post-consegna, l'organizzazione deve considerare i requisiti cogenti?	T
Nel determinare le attività post-consegna, l'organizzazione non deve considerare la durata di vita attesa dei suoi prodotti/servizi?	F
Nel determinare le attività post-consegna, l'organizzazione non deve considerare le informazioni di ritorno dai clienti?	T
L'organizzazione deve tenere sotto controllo le modifiche alla produzione, nella misura necessaria per assicurare la conformità ai requisiti?	T
Le informazioni documentate relative al rilascio dei prodotti/servizi devono comprendere l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione?	T
Le informazioni documentate relative al rilascio dei prodotti/servizi non devono comprendere la riferibilità alle persone autorizzate al rilascio?	F
Quando gli output non conformi sono corretti, non deve essere riverificata la conformità ai requisiti?	F
Le azioni per correggere le non conformità sui prodotti/servizi devono essere applicate anche dopo la consegna dei prodotti stessi, o l'erogazione dei servizi?	T
L'organizzazione deve intraprendere azioni appropriate per correggere le non conformità di prodotto/servizio in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità complessiva del prodotto/servizio?	T
l'organizzazione deve conservare informazioni documentate che descrivano ogni concessione ottenuta in merito alle non conformità di prodotto/servizio?	T

Domanda	Risposta (T o F)
L'organizzazione non deve conservare informazioni documentate che identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità?	F

Valutazione delle prestazioni

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Qual è lo scopo delle attività di monitoraggio e misurazione?	Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi e ottenere dati di partenza per il miglioramento continuo	Valutare i costi dei processi	Valutare la conformità dei prodotti
Quali possono essere gli oggetti delle attività di monitoraggio e misurazione?	Tutti i processi e le attività che l'organizzazione ritiene significative per il proprio sistema di gestione per la qualità.	solamente i processi che riguardano la produzione dei prodotti e l'erogazione dei servizi	solamente i processi di gestione delle risorse
Quali possono essere esempi di monitoraggio della soddisfazione del cliente?	Informazioni dirette di ritorno dai clienti, riunioni con i clienti, indicatori indiretti quali analisi delle quote di mercato e richieste di interventi in garanzia, rapporti dai venditori	Solamente i contatti diretti con i clienti stessi	Solamente gli indici indiretti quali l'evoluzione delle quote di mercato, le conferme d'ordine, ecc.
Cosa si intende con l'espressione "valutare se la pianificazione è stata condotta efficacemente"?	Si intende che se i processi non danno risultati soddisfacenti, questo può essere dovuto ad una pianificazione errata. Quindi i risultati del monitoraggio devono essere usati per ridefinire la pianificazione dei processi e delle attività.	Che bisogna trovare indicatori specifici per valutare il processo di pianificazione.	Non è possibile valutarla: la pianificazione, una volta definita, non va modificata
I risultati delle analisi devono essere usati per valutare quali aspetti?	La conformità di prodotti e servizi, il grado di soddisfazione del cliente, le prestazioni e l'efficacia del SGQ, le prestazioni dei fornitori esterni, l'esigenza di miglioramenti al SGQ	Solamente i processi interni	Solamente il grado di conformità dei prodotti e servizi
Cosa deve essere verificato mediante gli audit interni?	Se il SGQ è conforme ai requisiti propri dell'organizzazione e delle norme ISO 9001, e se è efficacemente attuato e mantenuto	Se i punti della norma ISO 9001 sono stati rispettati correttamente	Se l'organizzazione è efficace nello svolgere i propri processi.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Nella pianificazione degli audit, l'organizzazione cosa deve considerare?	L'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influenzano sull'organizzazione stessa, e i risultati di audit precedenti.	La natura e l'importanza dei processi oggetto di audit.	Solamente quanto fatto in precedenza.
Per quale motivo il riesame della direzione è inserito all'interno del capitolo relativo alla valutazione delle prestazioni?	Perché è il momento attraverso il quale la Direzione valuta l'adeguatezza e l'efficacia di quanto avvenuto nel SGQ e definisce le azioni per il miglioramento	Perché è il momento finale del sistema di gestione	Perché attraverso il riesame la Direzione riceve le informazioni su quanto avvenuto nel SGQ
Se il riesame di direzione non è davvero svolto dal management quali possono essere le conseguenze?	Mancanza di indicazioni per il miglioramento dell'organizzazione e perdita di credibilità dell'intero SGQ	Nessuna conseguenza: lo può svolgere tranquillamente anche il Responsabile Qualità o un consulente esterno	Potrebbe essere meno preciso e circostanziato
Quali devono essere gli output minimi del riesame di direzione?	Decisioni e azioni relative a opportunità di miglioramento, esigenze di modifiche al sistema, risorse necessarie	Azioni di miglioramento per il futuro	Una valutazione sui risultati dei processi svolti

Domanda	Risposta (T o F)
Monitoraggio e Misurazione sono sinonimi?	F
L'organizzazione deve determinare quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti?	T
L'organizzazione non deve determinare i risultati del monitoraggio e della misurazione debbano essere analizzati e valutati?	F
L'organizzazione deve conservare informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei monitoraggi e delle misurazioni?	T
L'organizzazione deve determinare i metodi per ottenere e riesaminare le informazioni sulla soddisfazione del cliente?	T
La percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte è un elemento essenziale di monitoraggio del sistema di gestione?	T
L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità deve rientrare nel processo di analisi e valutazione?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Devono essere valutati solamente i processi interni?	F
Deve essere valutata solamente l'efficacia dei processi e delle attività svolte dall'organizzazione?	F
Durante l'esecuzione degli audit, la norma richiede di accertare esclusivamente la conformità ai suoi requisiti?	F
L'organizzazione deve definire i criteri e il campo di applicazione per ciascun audit previsto?	T
l'organizzazione deve assicurare che i risultati degli audit siano riportati al livello direzionale di competenza?	T
Le correzioni e le azioni correttive emerse a seguito degli audit non devono essere eseguite immediatamente?	F
L'obiettività e l'imparzialità degli auditor deve essere garantita in ogni fase del processo di audit?	T
Attraverso il Riesame di Direzione si deve valutare anche l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione?	T
Nel riesame di Direzione devono essere considerati i cambiamenti dei fattori interni ed esterni rilevanti?	T
Nel riesame di direzione non si devono considerare lo stato e l'adeguatezza delle risorse interne ed esterne?	F
Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità devono essere valutate nel riesame di direzione?	T
Nel riesame di direzione non bisogna considerare lo stato delle azioni decise nei riesami precedenti?	F
L'organizzazione deve conservare informazioni documentate come evidenza dei risultati del riesame di direzione?	T
Le esigenze di modifiche del sistema di gestione sono un output necessario del riesame di direzione?	T

Miglioramento

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Perché è necessario per l'organizzazione sviluppare attività di miglioramento?	Perché se non si ha una spinta verso il miglioramento l'organizzazione finirà inevitabilmente per peggiorare le proprie prestazioni, ed essere superata dai concorrenti	Per ottenere profitti sempre più elevati ottimizzando i costi	Per contrastare i miglioramenti dei concorrenti
Quali possono essere le linee di sviluppo per il miglioramento secondo la norma ISO 9001?	Miglioramento dei prodotti e servizi, correzione degli effetti indesiderati, miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SGQ	Abbassamento dei costi dei prodotti, anche a scapito della qualità degli stessi	Potenziamento delle risorse del sistema
In che modo gestire le non conformità è strumento di miglioramento per l'organizzazione?	Perché attraverso l'analisi delle cause, e la predisposizione di azioni correttive, si elimina la possibilità che anomalie simili si possano ripresentare in futuro.	Perché si garantisce il mantenimento della soddisfazione dei clienti.	Perché attraverso le non conformità si monitorano i processi dell'organizzazione
Cosa significa "reagire alla non conformità"?	Significa intraprendere azioni per tenerla sotto controllo e correggerla, e affrontarne le conseguenze.	Significa risolvere il problema.	Significa sostituire il materiale difettoso
Perché le azioni correttive devono essere adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate?	In caso di non conformità gravi, le azioni correttive devono essere immediate e atte a risolvere subito le cause del problema; in caso di problematiche meno vincolanti, le azioni correttive possono essere programmate anche su periodi più dilatati.	Tutte le non conformità devono essere affrontate nello stesso modo dall'organizzazione	E' discrezione del Responsabile Qualità decidere l'ordine e il modo di affrontare le non conformità emerse
Cosa l'organizzazione deve migliorare in modo continuo?	l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ	I profitti aziendali	i costi dei prodotti

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Quali possono essere linee di sviluppo per il miglioramento del SGQ di un'organizzazione?	Tecnologie di prodotto, organizzazione interna, regole interne del sistema di gestione, apprendimento da parte della struttura aziendale	solo le tecnologie di produzione	solo l'aumento delle risorse disponibili per il sistema

Domanda	Risposta (T o F)
le azioni per il miglioramento devono comprendere la riduzione degli effetti indesiderati?	T
Una riorganizzazione interna può essere vista come opportunità di miglioramento?	T
Le azioni correttive sono un mezzo per risolvere solamente il problema contingente?	F
L'organizzazione deve esaminare le cause di una non conformità, in modo che non si ripeta?	T
L'organizzazione non deve determinare se, in caso di una non conformità, possano verificarsi altre non conformità simili?	F
L'organizzazione deve riesaminare l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa?	T
in caso di non conformità, l'organizzazione deve aggiornare, se necessario i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione?	T
quando si verifica una non conformità, l'organizzazione deve, se necessario, effettuare modifiche al SGQ?	T
L'organizzazione non deve conservare informazioni documentate sui risultati delle azioni correttive?	F
Può essere utile documentare i costi derivanti dalle non conformità emerse?	T
L'organizzazione deve considerare gli output del riesame di direzione, per determinare le opportunità di miglioramento?	T
L'organizzazione non deve considerare i risultati delle analisi e delle valutazioni per stabilire le esigenze di miglioramento del sistema?	F

Domande Modulo 3 - LE LINEE GUIDA UNI EN ISO 19011:2012

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
Cosa si intende per attività di audit?	Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere le evidenze e valutarle, al fine di stabilire se i criteri di valutazione sono stati rispettati	Attività di sopralluogo per stabilire come funzionano i processi	Attività di monitoraggio e misurazione di processi e attività
Cosa si intende per indipendenza dell'auditor?	Gli auditor non devono avere legami o conflitti di interesse con le organizzazioni, i processi o le attività sottoposte ad audit, in modo da garantire l'obiettività delle risultanze	Gli auditor devono essere esterni all'organizzazione	Gli auditor devono garantire onestà e professionalità nell'esecuzione dell'audit
Cosa si intende per "approccio basato sull'evidenza"?	I risultati dell'audit dovrebbero sempre essere verificabili, e basati sui campioni delle informazioni disponibili.	gli auditor si devono basare solamente su ciò che vedono direttamente	l'audit può essere completo solo quando vi sono tutte le evidenze disponibili.
Quali elementi non possono mancare in un corretto programma di audit?	Criteri di audit, metodi di audit, selezione dei gruppi di audit	Sono sufficienti la pianificazione temporale e le risorse utilizzate	Sono sufficienti gli obiettivi di audit
Quali aspetti possono determinare gli obiettivi di audit?	Priorità di gestione, requisiti del sistema di gestione, requisiti legali e contrattuali.	Esclusivamente le decisioni della direzione	Esclusivamente le politiche commerciali e i clienti di riferimento

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
quali competenze e abilità deve avere colui che gestisce il programma di audit?	Procedure e metodi di audit, norme di riferimento, attività e processi dell'organizzazione oggetto dell'audit, altre parti interessate, per quanto applicabile	Solamente le norme di riferimento ed i requisiti legali e contrattuali.	E' sufficiente la profonda conoscenza dell'organizzazione oggetto dell'audit.
Quali possono essere fattori che determinano l'estensione del programma di audit?	Conclusioni e risultati di precedenti audit, lingua e contesto sociale, modifiche significative apportate all'organizzazione	Solamente le risorse ed il tempo a disposizione	Solamente le priorità gestionali dell'organizzazione
Che tipologie di rischi possono essere legati al programma di audit?	Errata definizione degli obiettivi, tempo insufficiente, non adeguata competenza del gruppo di audit, monitoraggi inefficace degli esiti	Esiti non corrispondenti agli obiettivi	Non vi sono rischi significativi
Cosa si intende per audit combinato?	Quando una stessa organizzazione è auditata simultaneamente in base a differenti norme di gestione	Quando due o più organismi di certificazione auditano simultaneamente la stessa organizzazione	Quando vengono simultaneamente auditati più processi
Quali informazioni devono essere assegnate al responsabile del gruppo di audit?	Obiettivi e criteri di audit, campo di applicazione, composizione del gruppo di audit, risorse e tempistiche adeguate.	Solamente gli obiettivi dell'audit	Solamente la composizione del gruppo di audit.

Domanda	Risposta Corretta	Risposta Errata	Risposta Errata
In cosa consiste il monitoraggio del programma di audit?	Nella valutazione della conformità alla pianificazione temporale e agli obiettivi, nella valutazione delle prestazioni del gruppo di audit, nella valutazione delle informazioni di ritorno da parte della direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit.	Nella valutazione della conformità agli obiettivi	Nella valutazione del rispetto dei tempi assegnati
Di quali fasi è composta la conduzione di un singolo audit?	Avvio dell'audit, preparazione delle attività di audit, conduzione delle attività di audit, preparazione e distribuzione del rapporto di audit, chiusura dell'audit, conduzioni di azioni conseguenti all'audit, se necessarie.	Riunione di apertura, svolgimento dell'audit, riunione di chiusura	conduzione dell'audit e stesura del rapporto conseguente

Domanda	Risposta (T o F)
Qualsiasi attività di sopralluogo può essere definita come audit?	F
Gli audit possono essere solo da parte di enti di certificazione?	F
Gli auditor devono agire con discrezione nell'utilizzo e nella protezione delle informazioni di cui entrano in possesso durante l'audit?	T
Gli auditor devono tenere conto di eventuali influenze che possono essere esercitate sul proprio giudizio durante l'audit?	T
Il programma di audit può comprendere audit che fanno riferimento a più sistemi di gestione, condotti separatamente o in modo combinato?	T
Il programma di audit non deve comprendere le risorse necessarie, quali ad esempio viaggi e pernottamenti?	F
Il programma di audit deve comprendere l'estensione, il numero e la durata degli audit?	T

Domanda	Risposta (T o F)
Le esigenze e le aspettative delle parti interessate possono contribuire a definire gli obiettivi del programma di audit?	T
I risultati di audit precedenti non devono influenzare il programma di audit e i suoi obiettivi?	F
Il livello di maturità del sistema di gestione oggetto dell'audit può influire sulla definizione del programma e degli obiettivi degli audit?	T
Il programma di audit deve essere comunicato alla alta direzione?	T
La persona che gestisce il programma di audit deve stabilire le responsabilità dell'audit?	T
La disponibilità di tecnologie dell'informazione non può influenzare l'estensione del programma di audit?	F
La tenuta sotto controllo delle registrazioni, e della loro riservatezza, può essere un rischio associato all'audit?	T
Nell'identificazione delle risorse per l'audit bisogna considerare la disponibilità di auditor ed esperti tecnici che possiedano competenze adeguate?	T
Il gruppo di audit deve essere selezionato senza tener conto delle competenze specifiche dei singoli auditor, e dei processi/attività da auditare?	F
I requisiti relativi a salute e sicurezza per gli auditor devono essere comunicati al responsabile del gruppo di audit?	T
L'incarico come responsabile del gruppo di audit può essere assegnato anche immediatamente prima dell'esecuzione dell'audit stesso?	F
Le modifiche al sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit possono determinare modifiche al programma di audit?	T
Il riesame del programma di audit può prendere in considerazione anche metodologie di audit nuove o alternative?	T
I documenti dell'organizzazione devono essere riesaminati come preparazione all'esecuzione dell'audit?	T
La riunione di apertura non deve necessariamente essere tenuta in presenza della direzione?	F

Domanda	Risposta (T o F)
Nel corso dell'audit, il responsabile deve comunicare all'organizzazione lo stato di avanzamento dell'audit e gli eventuali problemi emersi?	T
La riunione di chiusura è una fase facoltativa, non necessariamente prevista?	F
La chiusura dell'audit si ha sempre al momento della consegna del rapporto di audit?	F