

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico esperto del controllo della qualità</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 24 - Area comune
<b>Area di Attività</b>	ADA.24.05.06 - Progettazione e sviluppo del sistema qualità ADA.24.05.07 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
<b>Processo</b>	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
<b>Sequenza di processo</b>	Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il Tecnico esperto del controllo della qualità si occupa di configurare ed introdurre in organizzazioni di tutte le tipologie un sistema di gestione della qualità aziendale, definendone la relativa architettura procedurale e informativa, coerentemente con il quadro normativo di riferimento e in funzione degli obiettivi strategici d'impresa. Analizza i processi aziendali al fine di individuarne gli aspetti critici e le aree di miglioramento; sviluppa ed attiva l'insieme delle procedure per la gestione dei casi di non conformità e dei reclami e per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale, in funzione delle politiche definite; supervisiona ogni fase del processo produttivo. Lavora prevalentemente in qualità di dipendente, ma può operare anche come consulente esterno. Si interfaccia con tutti i reparti produttivi interagendo con le altre funzioni, in particolare con la direzione e la produzione/sviluppo.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.71.20.10 - Collaudi e analisi tecniche di prodotti M.71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi M.71.20.22 - Attività per la tutela di beni di produzione controllata
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Analisi del contesto e dell'organizzazione (3118) 2. Progettazione del sistema di gestione qualità (3119) 3. Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi (3120) 4. Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità (3121) 5. Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali (3122)	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Analisi del contesto e dell'organizzazione</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	analisi dell'organizzazione, delle parti interessate e dei fattori di contesto per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità effettuate
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizzare le caratteristiche organizzative, gestionali e tecnologiche e gli indirizzi strategici dell'organizzazione per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità</li> <li>2. Analizzare le esigenze e le aspettative delle parti interessate interne ed esterne (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) al sistema di gestione qualità</li> <li>3. Analizzare i fattori di contesto (norme e regolamentazioni, politiche settoriali, sistema socio-economico, contesto tecnologico, ecc.) per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità</li> <li>4. Applicare metodologie per individuare e analizzare i rischi e le opportunità correlati all'introduzione del sistema di gestione qualità (risk base thinking)</li> <li>5. Rilevare e definire i bisogni informativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure</li> <li>6. Individuare il campo di applicazione e i processi pertinenti al sistema di gestione qualità di un'organizzazione</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>2. Metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder</li> <li>3. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000)</li> <li>4. Elementi di statistica e analisi dei dati</li> <li>5. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno</li> <li>6. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking)</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Progettazione del sistema di gestione qualità</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	sistema di gestione della qualità adeguatamente progettato
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stabilire gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli organizzativi e ai processi pertinenti</li> <li>2. Individuare le risorse umane necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il mantenimento del sistema di gestione qualità</li> <li>3. Individuare le infrastrutture necessarie per il funzionamento del sistema di gestione qualità (impianti, apparecchiature, hardware e software, tecnologie, ecc.)</li> <li>4. Applicare tecniche per la previsione di risultati attesi, costi e tempistiche di attuazione del sistema di gestione qualità e l'analisi della sua fattibilità</li> <li>5. Pianificare le azioni per affrontare i rischi e le opportunità in relazione all'introduzione del sistema di gestione qualità</li> <li>6. Rilevare e definire i bisogni informativi e formativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure del sistema di gestione qualità</li> <li>7. Elaborare il piano di formazione aziendale sul sistema di gestione qualità</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di project management</li> <li>2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>3. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica</li> <li>4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000)</li> <li>5. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking)</li> <li>6. Elementi di progettazione formativa</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	procedure e strumenti di gestione della qualità sviluppati in coerenza con i processi aziendali interni e nel rispetto delle normative di riferimento
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare metodologie e tecniche per effettuare la mappatura dei processi aziendali (interviste, schede di raccolta dati/informazioni, ecc.)</li> <li>2. Definire requisiti per processi, prodotti e servizi</li> <li>3. Determinare e applicare criteri e metodi di monitoraggio necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei processi</li> <li>4. Pianificare i cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo)</li> <li>5. Definire procedure e strumenti di analisi e gestione dei reclami e delle segnalazioni interne (indagini, questionari, analisi di mercato, ecc.) per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale</li> <li>6. Pianificare le procedure per la gestione dei casi di non conformità</li> <li>7. Utilizzare applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.)</li> <li>8. Redigere manuali, procedure, istruzioni operative, in forma testuale e/o grafica, per descrivere i processi di gestione della qualità</li> <li>9. Assicurare la conformità del sistema di gestione qualità alle previsioni di standard, normative e linee guida nazionali e internazionali (norme della serie iso 9000) e gestire le procedure per la relativa certificazione</li> <li>10. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy</li> <li>2. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>3. Caratteristiche dei processi produttivi</li> <li>4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>5. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000)</li> <li>6. Sistemi di certificazione della qualità e organismi nazionali ed internazionali deputati alla certificazione di sistema e di prodotto</li> <li>7. Metodologie e tecniche per la mappatura, l'analisi e il monitoraggio dei processi</li> <li>8. Applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.)</li> <li>9. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo)</li> <li>10. Procedure e strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale</li> <li>11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	procedure di qualità correttamente e costantemente applicate
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.)</li> <li>2. Eseguire controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti</li> <li>3. Effettuare gli audit interni per stabilire se le attività del sistema di gestione qualità ed i relativi risultati soddisfino le disposizioni pianificate e i requisiti della norma di riferimento</li> <li>4. Redigere analisi periodiche, report e resoconti dei processi aziendali</li> <li>5. Applicare le procedure per la gestione delle non conformità</li> <li>6. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale</li> <li>7. Utilizzare tecniche e stili di comunicazione efficaci per trasferire concetti e procedure inerenti il sistema di gestione della qualità</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>2. Tecniche di reporting</li> <li>3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</li> <li>4. Caratteristiche dei processi produttivi</li> <li>5. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>6. Tecniche di formazione/addestramento del personale</li> <li>7. Metodologie e strumenti per la gestione documentale</li> <li>8. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000)</li> <li>9. Elementi di statistica e analisi dei dati</li> <li>10. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo)</li> <li>11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità</li> <li>12. Metodi e strumenti per la conduzione delle attività di audit nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	soluzioni migliorative al prodotto/servizio e al ciclo produttivo identificate
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare metodi per il miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.)</li> <li>2. Individuare le non conformità relative a prodotti, servizi, processi, reclami o segnalazioni di insoddisfazione dei clienti</li> <li>3. Raccogliere dati e informazioni necessari all'analisi e alla valutazione delle cause di non conformità</li> <li>4. Identificare le azioni correttive necessarie alla risoluzione delle non conformità (correzione, restituzione o sospensione della fornitura, informazione al cliente, ecc.)</li> <li>5. Monitorare e valutare l'efficacia delle azioni correttive apportate</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</li> <li>2. Caratteristiche dei processi produttivi</li> <li>3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000)</li> <li>5. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo)</li> <li>6. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità</li> <li>7. Metodologie e strumenti di miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.)</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	