REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico esperto del controllo della qualità**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.05.06 - Progettazione e sviluppo del sistema qualità ADA.24.05.07 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	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
Referenziazione ISTAT CP2011	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	
Denominazione unità di competenza	**Analisi del contesto e dell’organizzazione**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	analisi dell'organizzazione, delle parti interessate e dei fattori di contesto per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità effettuate
Descrizione breve	
Abilità	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 2. Analizzare le esigenze e le aspettative delle parti interessate interne ed esterne (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) al sistema di gestione qualità 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 4. Applicare metodologie per individuare e analizzare i rischi e le opportunità correlati all'introduzione del sistema di gestione qualità (risk base thinking) 5. Rilevare e definire i bisogni informativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure 6. Individuare il campo di applicazione e i processi pertinenti al sistema di gestione qualità di un’organizzazione
Conoscenze	1. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 2. Metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder 3. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l’organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 4. Elementi di statistica e analisi dei dati 5. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno 6. Metodologie per la gestione dei rischi nell’ambito del sistema qualità (risk base thinking)
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Progettazione del sistema di gestione qualità**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	sistema di gestione della qualità adeguatamente progettato
Descrizione breve	
Abilità	1. Stabilire gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli organizzativi e ai processi pertinenti 2. Individuare le risorse umane necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il mantenimento del sistema di gestione qualità 3. Individuare le infrastrutture necessarie per il funzionamento del sistema di gestione qualità (impianti, apparecchiature, hardware e software, tecnologie, ecc.) 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 5. Pianificare le azioni per affrontare i rischi e le opportunità in relazione all'introduzione del sistema di gestione qualità 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 7. Elaborare il piano di formazione aziendale sul sistema di gestione qualità
Conoscenze	1. Elementi di project management 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica 4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 5. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking) 6. Elementi di progettazione formativa
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	procedure e strumenti di gestione della qualità sviluppati in coerenza con i processi aziendali interni e nel rispetto delle normative di riferimento
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare metodologie e tecniche per effettuare la mappatura dei processi aziendali (interviste, schede di raccolta dati/informazioni, ecc.) 2. Definire requisiti per processi, prodotti e servizi 3. Determinare e applicare criteri e metodi di monitoraggio necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei processi 4. Pianificare i cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 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 6. Pianificare le procedure per la gestione dei casi di non conformità 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.) 8. Redigere manuali, procedure, istruzioni operative, in forma testuale e/o grafica, per descrivere i processi di gestione della qualità 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 10. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.)
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 3. Caratteristiche dei processi produttivi 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 6. Sistemi di certificazione della qualità e organismi nazionali ed internazionali deputati alla certificazione di sistema e di prodotto 7. Metodologie e tecniche per la mappatura, l'analisi e il monitoraggio dei processi 8. Applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.) 9. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 10. Procedure e strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale 11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	procedure di qualità correttamente e costantemente applicate
Descrizione breve	
Abilità	1. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.) 2. Eseguire controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti 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 4. Redigere analisi periodiche, report e resoconti dei processi aziendali 5. Applicare le procedure per la gestione delle non conformità 6. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale 7. Utilizzare tecniche e stili di comunicazione efficaci per trasferire concetti e procedure inerenti il sistema di gestione della qualità
Conoscenze	1. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 2. Tecniche di reporting 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Caratteristiche dei processi produttivi 5. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 6. Tecniche di formazione/addestramento del personale 7. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 8. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l’organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 9. Elementi di statistica e analisi dei dati 10. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell’ambito di un sistema di gestione qualità 12. Metodi e strumenti per la conduzione delle attività di audit nell’ambito dei sistemi di gestione della qualità
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	soluzioni migliorative al prodotto/servizio e al ciclo produttivo identificate
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare metodi per il miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.) 2. Individuare le non conformità relative a prodotti, servizi, processi, reclami o segnalazioni di insoddisfazione dei clienti 3. Raccogliere dati e informazioni necessari all'analisi e alla valutazione delle cause di non conformità 4. Identificare le azioni correttive necessarie alla risoluzione delle non conformità (correzione, restituzione o sospensione della fornitura, informazione al cliente, ecc.) 5. Monitorare e valutare l'efficacia delle azioni correttive apportate
Conoscenze	1. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 2. Caratteristiche dei processi produttivi 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 5. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 6. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità 7. Metodologie e strumenti di miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	