

**[H5.1] GESTORE SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE****Descrizione sintetica:**

Il Gestore del sistema qualità aziendale si occupa di configurare e gestire un sistema della qualità aziendale, definendone l'architettura procedurale ed informativa, coerentemente con il quadro organizzativo e di contesto ed in funzione degli obiettivi strategici d'impresa. Analizza i processi aziendali, al fine di individuarne gli aspetti critici e le aree di miglioramento; sviluppa la manualistica e le procedure operative del sistema qualità, in funzione delle politiche definite.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAZIONE</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
Settore economico-professionale (SEP)	Area comune
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	ADA.24.05.06 (ex ADA.25.220.710) - Progettazione e sviluppo del sistema qualità ADA.24.05.07 (ex ADA. 25.220.711) - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
Livello E.q.f.	5
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale 71.20.10 - Collaudi e analisi tecniche di prodotti 71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi 71.20.22 - Attività per la tutela di beni di produzione controllata

**UNITÀ DI COMPETENZA - Analisi del sistema aziendale e del contesto****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Analizzare le variabili dell'organizzazione (obiettivi, processi, risorse, rischi, etc.) e del suo contesto, utilizzando le tecniche conformi alle caratteristiche del sistema qualità aziendale da progettare

**LIVELLO E.q.f.:** 5**CONOSCENZE**

- Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Metodi e tecniche di analisi dei processi
- Principali processi produttivi aziendali
- Tecniche di modellazione dei processi (diagrammi di flusso, diagramma del tempo, matrice delle responsabilità, diagramma ad albero, diagramma di Gannt, *Action Diagram Workflow*, etc.)

- Sistemi di certificazione e organismi nazionali e internazionali di certificazione di sistema e di prodotto
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di ISO 9000
- La gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk based thinking)
- Principi di gestione dei dati, nel rispetto della normativa sulla privacy
- Legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro

#### **ABILITA'**

- Analizzare le caratteristiche organizzative, gestionali e tecnologiche dell'azienda, in termini di mappatura dei processi di lavoro e delle relative strutture
- Individuare i processi dell'organizzazione, in termini di attività costitutive e potenziali punti critici
- Individuare le variabili, interne ed esterne, impattanti sui processi aziendali
- Riconoscere i rischi potenziali (finanziari, di mercato, fornitori, immagine, etc.)
- Identificare strategie e politiche per la gestione del sistema qualità, adeguati al raggiungimento di obiettivi e finalità strategiche dell'azienda
- Applicare la normativa sulla privacy ed il trattamento dei dati personali (GDPR)
- Operare con tecnologie digitali, nel rispetto dei principi operativi di sicurezza dei dati e delle transazioni

#### **INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Sulla base di un set informativo relativo a casi aziendali, caratterizzato nei suoi elementi salienti di struttura, processi e contesto, modellizzare i processi ed individuare le variabili ed i rischi impattanti nella definizione del sistema qualità, motivando le scelte compiute e descrivendo le tecniche utilizzate

#### **PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Per almeno un caso aziendale, analisi delle sue caratteristiche, modellizzazione dei processi e motivata definizione delle variabili e dei rischi, funzionalmente alla progettazione di un sistema di qualità

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

#### **UNITÀ DI COMPETENZA - Progettazione del sistema qualità**

##### **RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Progettare ed implementare un sistema di gestione della qualità, definendo manuali, procedure ed istruzioni operative

##### **LIVELLO E.q.f.: 5**

##### **CONOSCENZE**

- Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Metodi e tecniche di progettazione e sviluppo di un sistema qualità
- Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell'azienda, in materia di Controllo Qualità
- La documentazione del sistema di qualità: manuali, procedure, istruzioni di lavoro
- Elementi di statistica
- Principi di controllo statistico dei processi
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di ISO 9000
- Principi di organizzazione del lavoro
- Metodologie per la definizione delle procedure e delle modalità di monitoraggio della qualità

<p>e per il trattamento delle non conformità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodi e tecniche per la definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno ed esterno)</li> <li>- Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni formativi (funzionali al personale coinvolto nel sistema qualità)</li> </ul>
<p><b>ABILITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire architettura logica e strutturale del sistema qualità, funzionale ad organizzazione e struttura aziendale</li> <li>- Individuare le risorse fisiche e informative, necessarie al funzionamento del sistema qualità</li> <li>- Identificare le risorse umane, da impegnare nello sviluppo del sistema qualità</li> <li>- Rilevare i fabbisogni formativi, relativi alla gestione ed applicazione delle procedure del sistema qualità</li> <li>- Implementare la manualistica e le istruzioni operative</li> <li>- Determinare modalità operative con cui effettuare i monitoraggi, in termini di processi e ruoli coinvolti e relativa frequenza</li> <li>- Identificare un sistema di indicatori, coerenti con le esigenze di monitoraggio e valutazione qualitativa delle grandezze critiche di gestione aziendale</li> <li>- Individuare metodologie per il trattamento delle non conformità</li> <li>- Tradurre obiettivi di miglioramento, in modalità operative e parametri di misurazione qualitativa</li> </ul>
<p><b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b></p> <p>Sulla base di un set di informazioni relativo ad un'analisi aziendale e di contesto (modellizzazione di processi, variabili e rischi), sviluppare il disegno di massima del sistema qualità, impostando le procedure e le informazioni di controllo</p>
<p><b>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</b></p> <p>Per almeno un caso aziendale, sviluppo del progetto di massima del sistema qualità, con impostazione di procedure ed informazioni di controllo ed esplicitazione delle scelte compiute</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b></p> <p>Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione del sistema qualità</b></p>
<p><b>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b></p> <p>Dare attuazione alle procedure del sistema qualità, definendo i piani di audit e gestendo le risorse coinvolte; rilevando ed elaborando i dati di monitoraggio, ed utilizzando le procedure correttive, in caso di non conformità</p>
<p><b>LIVELLO E.q.f.: 5</b></p>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strumenti e modalità di monitoraggio di processo</li> <li>- La qualità in produzione: strumenti e modalità di controllo del prodotto (dai materiali in entrata al prodotto finito); la rintracciabilità del prodotto lungo il processo produttivo: tecniche e modalità di campionamento; il collaudo</li> <li>- Elementi di misurazione: concetto di misura; l'incertezza della misurazione; errori di misurazione; la taratura degli strumenti</li> <li>- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio</li> <li>- Indicatori per la misurazione ed il controllo dei risultati</li> </ul>

- Metodi di pianificazione degli audit
- Metodi e tecniche di rilevazione, analisi ed elaborazione dei dati (indicatori) di monitoraggio e controllo
- Elementi di statistica
- Principi di controllo statistico dei processi
- Tecniche di problem solving
- Metodi e tecniche per il trattamento delle non conformità
- Metodi e tecniche per la gestione dei reclami e delle segnalazioni interne
- Introduzione ai software per la gestione della documentazione del sistema di qualità

#### **ABILITA'**

- Promuovere l'applicazione delle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda, realizzando momenti di incontro e formazione circa il sistema di qualità in vigore
- Pianificare gli audit secondo le procedure del sistema qualità
- Valutare efficienza ed efficacia delle procedure e modalità di lavoro adottate, in rapporto agli obiettivi operativi definiti
- Distinguere modalità e strumenti di misurazione qualitativa di processo e/o prodotto/servizio, adeguati alle diverse lavorazioni
- Elaborare i dati di monitoraggio rilevati
- Tradurre valutazioni di non conformità di processo e/o prodotto/servizio, in azioni correttive o preventive
- Supportare, ove presente, la gestione dei rapporti con gli enti preposti alla certificazione della qualità
- Identificare metodi statistici di raccolta ed elaborazione dei dati, quali software specifici di elaborazione e codifica, sul prodotto e/o processo produttivo

#### **INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Sulla base di un set di informazioni relativo ad un sistema di qualità e ad un insieme di problematiche aziendali di non conformità, espresse in forma di dati quali-quantitativi, rappresentare il processo di audit e revisione ed individuare motivatamente l'approccio alla definizione delle azioni correttive

#### **PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Per almeno due tipologie di non conformità, rispetto ad almeno due processi aziendali (produzione/erogazione servizio, gestione sistema cliente, gestione fornitori, etc.), rappresentare il processo di audit ed indicare motivatamente le azioni correttive

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

#### **UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione dei dati del sistema qualità e della reportistica**

##### **RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Gestire i dati/risultati di monitoraggio del sistema di qualità aziendale, redigendo analisi periodiche, report e resoconti, nel rispetto delle procedure e dei format stabiliti e dello stile comunicativo aziendale

**LIVELLO E.q.f.: 5**

**CONOSCENZE**

- Strategie e stili di comunicazione d'impresa, verso i clienti esterni ed interni
- Metodi e tecniche di redazione di rapporti
- Metodi e tecniche di data visualization
- Strumenti digitali di supporto al reporting
- Principi di gestione dei dati, nel rispetto della normativa sulla privacy
- Metodologie e strumenti per la gestione documentale

**ABILITA'**

- Adottare tecniche e strumenti di reporting, per la comunicazione di dati e risultati di gestione del sistema qualità aziendale
- Definire caratteristiche e funzionalità dell'architettura informativa di raccolta, organizzazione e diffusione, interna ed esterna, dei dati sul sistema qualità
- Valutare le esigenze informative dell'azienda, in materia di trattamento dati ed informazioni sul sistema qualità

**INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Sulla base di un set di informazioni relativo a sistemi di qualità ed esiti di audit, impostare il reporting, definendo la logica di comunicazione e di data visualization, attraverso l'utilizzo di strumenti digitali di supporto redazionale

**PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Per almeno due tipologie di non conformità, rispetto ad almeno due processi aziendali (produzione/erogazione servizio, gestione sistema cliente, gestione fornitori, etc.), impostazione del relativo reporting e motivazione delle scelte compiute

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale