

Denominazione del profilo professionale ADDETTO AL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ DETERMINAZIONE N. DPG025/1247 (21-12-2023)	
Descrizione del profilo professionale	L'Addetto al sistema di gestione della qualità garantisce la corretta applicazione delle procedure di lavoro, al fine di assicurare la conformità di processi e prodotti agli standard applicabili, monitorando i processi/output aziendali, secondo scadenze pianificate e con adeguati strumenti, eseguendo gli specifici controlli di qualità previsti, garantendo la tracciabilità di quanto svolto e redigendo report e resoconti sui documenti gestionali applicati. Cura l'applicazione delle procedure previste per la gestione delle non conformità. Supportando l'adeguamento delle competenze delle risorse professionali, la revisione del sistema ed il miglioramento continuo.
Settore Economico - Professionale	Area comune
ADA	ADA.24.05.07 (ADA.25.220.711) - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
Referenziazione ATECO	71.20.21 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Monitorare i processi e gli output aziendali rispetto agli standard applicabili 2) Individuare ed applicare le azioni correttive 3) Curare la gestione informativa del sistema qualità e la relativa reportistica 4) Supportare lo sviluppo del sistema qualità
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Monitorare i processi e gli output aziendali rispetto agli standard applicabili	
Risultato atteso	Applicare in autonomia le procedure di monitoraggio ed audit di processo, output e sistema, sulla base della programmazione definita e degli standard di qualità applicabili, identificando le non conformità ed analizzandone le cause.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale: funzioni e processi • Concetto di qualità e sue diverse declinazioni • Qualità come conformità a standard di processo/prodotto/sistema. Concetto di non conformità • Tipologie di standard internazionali di processo/sistema (ISO) • Tipologie di standard internazionali di prodotto/servizio • Soggetti del sistema nazionale ed internazionale di standardizzazione e normazione tecnica; loro ruoli • Architettura, funzioni, ruoli, responsabilità, processo di gestione e documenti del sistema qualità aziendale • Processo di certificazione di qualità. Assessment di parte terza • Pianificazione dei processi di monitoraggio ed internal auditing • Ruoli e competenze degli addetti a monitoraggio ed audit • Tecniche, strumenti ed operatività di monitoraggio e controllo qualità • Tecniche, strumenti ed operatività di internal auditing • Elementi di campionamento e statistica uni - e bi-variata applicati al controllo qualità • Tecniche di analisi causale • Tecniche di comunicazione interna

Abilità	• Selezionare i dispositivi di monitoraggio e misurazione della qualità • Monitorare i processi/output aziendali, secondo scadenze pianificate e con adeguati strumenti, eseguendo gli specifici controlli di qualità previsti • Monitorare gli indicatori dei processi aziendali tenendo conto delle interrelazioni tra i processi • Svolgere audit conducendo interviste con il personale e verificando gli output di processo • Confrontare i dati rilevati e le specifiche standard • Analizzare i dati rilevati attraverso tecniche statistiche • Acquisire e verificare le non conformità controllandone l'adeguatezza e la pertinenza rispetto a processo di riferimento chiedendo eventuali chiarimenti ai soggetti interessati • Gestire le relazioni con gli attori interni ed esterni del sistema qualità • Gestire le relazioni con i vertici aziendali, i responsabili dei processi monitorati e le risorse umane in essi coinvolte, i fornitori e gli altri attori rilevanti ai fini della conformità
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di aziende, processi produttivi, prodotti e sistemi/standard di qualità, per un set di informazioni dato, inclusivo di pianificazione temporale, procedure, strumenti e dati relativi a situazioni di non conformità, impostare le attività di monitoraggio ed audit, simulando la loro operatività, eseguendo l'analisi quali-quantitativa dei dati forniti; identificando le non conformità e le loro possibili cause, rappresentando l'approccio verso gli attori organizzativi rilevanti.
Soglia minima di prestazione	Per una tipologia di azienda (manifatturiera/di servizi), almeno un processo produttivo/un prodotto ed un relativo standard di qualità, dato un set di procedure, strumenti ed informazioni quali-quantitative a cui possano essere identificate situazioni di non conformità, motivata impostazione delle attività di monitoraggio ed audit, simulandone l'operatività, svolgendo analisi quali-quantitativa dei dati forniti, identificando le non conformità e le loro possibili cause, rappresentando approccio e comportamenti verso gli attori organizzativi rilevanti.
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Individuare ed applicare le azioni correttive	
Risultato atteso	Individuare le azioni correttive ed operare per la loro applicazione, interagendo con gli attori interni ed esterni interessati.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale: funzioni e processi • Concetto di qualità e sue diverse declinazioni • Qualità come conformità a standard di processo/prodotto/sistema. Concetto di non conformità • Tipologie di standard internazionali di processo/sistema (ISO) • Tipologie di standard internazionali di prodotto/servizio • Architettura, funzioni, ruoli, responsabilità, processo di gestione e documenti del sistema qualità aziendale • Tecniche ed operatività della definizione/identificazione di azioni correttive • Comportamenti a supporto della comunicazione e della applicazione delle azioni correttive da parte di attori organizzativi • Modalità di verifica della attuazione delle azioni correttive e dei loro impatti • Tecniche di comunicazione interna
Abilità	• Individuare le possibili azioni correttive coerenti con le non conformità rilevate • Scegliere le azioni sulla base delle conseguenze delle non conformità, della loro effettiva applicabilità, dei tempi di risposta e degli impatti sull'organizzazione • Gestire le relazioni con gli attori organizzativi interessati dalla attuazione delle azioni correttive

	• Verificare attuazione conforme ed impatti delle azioni correttive
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di aziende, processi produttivi, prodotti e sistemi/standard di qualità, per un set di informazioni dato, inclusivo di situazioni di non conformità caratterizzate in termini di loro cause, individuare le possibili azioni correttive, valutare i loro impatti e scegliere quelle ritenute più coerenti con le condizioni attuative, rappresentando i comportamenti verso gli attori organizzativi interessati dalla loro attuazione.
Soglia minima di prestazione	Per una tipologia di azienda (manifatturiera/di servizi), almeno un processo produttivo/un prodotto ed un relativo standard di qualità, date almeno tre non conformità caratterizzate in termini di loro cause, individuazione di possibili azioni correttive, valutazione dei loro impatti e motivata scelta di quelle ritenute più coerenti con le condizioni attuative, con rappresentazione dei comportamenti verso gli attori organizzativi interessati dalla loro attuazione.
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Curare la gestione informativa del sistema qualità e la relativa reportistica	
Risultato atteso	Gestire sistematicamente le informazioni pertinenti al sistema qualità, anche attraverso specifici strumenti digitali, curando la reportistica interna e verso gli assessor esterni, facilitandone l'uso e rafforzando la capacità dell'organizzazione di apprendere dai propri errori, in una logica di miglioramento continuo.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale: funzioni e processi • Concetto di qualità e sue diverse declinazioni • Qualità come conformità a standard di processo/prodotto/sistema. Concetto di non conformità • Tipologie di standard internazionali di processo/sistema (ISO) • Tipologie di standard internazionali di prodotto/servizio • Architettura, funzioni, ruoli, responsabilità, processo di gestione e documenti del sistema qualità aziendale • Applicativi digitali di gestione informativa dei sistemi qualità • Tecniche e formati tipo di reporting • Tecniche di comunicazione interna
Abilità	• Redigere i rapporti di monitoraggio degli indicatori di processo/prodotto e di sistema, sulla base delle analisi effettuate • Redigere i rapporti di audit • Redigere analisi periodiche dei processi aziendali utilizzando gli indicatori di efficienza ed efficacia di uno o più processi • Redigere il rapporto periodico di gestione qualità • Comunicare gli esiti di monitoraggio, audit, azioni correttive e proposte di miglioramento • Organizzare e presidiare la memoria organizzativa del sistema qualità
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di aziende, processi produttivi, prodotti e sistemi/standard di qualità, per un set di informazioni su esiti di monitoraggio/audit e di strumenti digitali dato, definire l'architettura, le funzioni e la logica di gestione del sistema informativo del sistema qualità, impostando la redazione della relativa reportistica.
Soglia minima di prestazione	Per una tipologia di azienda (manifatturiera/di servizi), almeno un processo produttivo/un prodotto ed un relativo standard di qualità, dato almeno un esito di monitoraggio/audit ed almeno uno strumento digitale, motivata impostazione di architettura, funzioni e logica di gestione del sistema informativo del sistema qualità, con redazione di almeno un esempio di reportistica.
Denominazione dell'Unità di Competenza 4) Supportare lo sviluppo del sistema qualità	

Risultato atteso	Partecipare al processo di sviluppo del sistema qualità, supportando l'introduzione di nuovi standard, tecniche di efficientamento e miglioramento continuo.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale: funzioni e processi • Concetto di qualità e sue diverse declinazioni • Qualità come conformità a standard di processo/prodotto/sistema. Concetto di non conformità • Standard volontari internazionali relativi ad impatto ambientale, lavoro in sicurezza, sostenibilità, responsabilità sociale di impresa, pari opportunità • Principi di Total Quality Management e miglioramento continuo • Elementi di Lean production e Six Sigma • Tecniche di comunicazione interna
Abilità	• Supportare la definizione del piano annuale degli audit garantendo un'adeguata rappresentazione dei processi e partecipando all'esame della documentazione esito degli audit, al fine di verificarne chiarezza ed esaustività • Suggestire azioni di miglioramento ed obiettivi periodici del sistema qualità • Gestire il miglioramento delle procedure e dell'attuazione del sistema di gestione qualità interagendo con i responsabili dei processi coinvolti • Supportare la direzione e le funzioni aziendali nell'implementazione di standard volontari di responsabilità sociale • Supportare la direzione e le funzioni aziendali nell'implementazione di approcci di efficientamento dei processi produttivi
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di aziende, processi produttivi, prodotti e sistemi/standard di qualità, standard volontari internazionali in materia di responsabilità sociale di impresa e di obiettivi di efficientamento, delineare l'approccio alla loro implementazione, nella logica dello sviluppo del sistema qualità.
Soglia minima di prestazione	Per una tipologia di azienda (manifatturiera/di servizi), almeno un processo produttivo/un prodotto ed un relativo standard di qualità, e almeno uno standard volontario internazionali in materia di responsabilità sociale di impresa o un obiettivi di efficientamento produttivo, rappresentazione dell'approccio alla sua implementazione, nella logica dello sviluppo del sistema qualità.