

PROCESSI di DIREZIONE

Responsabilità della Direzione (§ 5), Gestione delle risorse (§ 7; 7.1);
Reclami (8.2.1)

CLIENTE

Pianificazione delle attività (§ 8.1)

Progettazione § 8.3

Approvvigionamenti (tra cui docenze e stage) (§ 8.4)

MASTER
(§ 8.5)

ALTRI CORSI
(§ 8.5)

CORSI DI FORMAZIONE
PERMANENTE
(§ 8.5)

CORSI DI
PERFEZIONAMENTO
(§ 8.5)

Soddisfazione
del cliente
(§ 9.1.2)

Documentazione del SGQ SQuA e SPL (§ 4); Infrastrutture (§ 7.1.3);
Ambiente di lavoro (§ 7.1.4); Tenuta sotto controllo dei
dispositivi di monitoraggio e misurazione (§ 7.1.5)

Misurazioni, analisi e miglioramento (§ 9; 9.1)

SUPPORTO

MIGLIORAMENTO

PROCESSI	INDICATORI
Formazione	corsi previsti/corsi realizzati % affluenza ai corsi soddisfazione del cliente