Norme cogenti

Requisiti ISO 9001:2015

Indicazioni nazionali per la definizione SGQ

**1 - S.G.Q.**

Esiti soddisfazio-ne utenti e parti interessate

Risorse Umane

**2 -CONTESTO – RISCHI – OPPORTUNITA’**

**10 -MIGLIORAMENTO**

Programma Annuale

Piano di formazione docenti

PDM

RAV

PTOF

Rilevazione rischi /opportunità

Esigenze ed aspetta-tive parti interessate

**3 - LEADERSHIP E PIANIFICAZIONE**

Esiti monitoraggi

**PROCESSI GESTIONALI**

**Organigramma Funzionigramma**

**Comunicazione**

**Politica e Obiettivi per la Qualità**

**Atto d’indirizzo**

**Direttiva al DSGA**

Pianificazione del miglioramento (RAV – PDM – PTOF - …)

Gestione delle NC, della AC e dei reclami

Riesame della direzione

**PROCESSI PRIMARI**

**PROCESSI di SUPPORTO**

**4 - SUPPORTO**

**5 - REQUISITI DEL SERVIZIO**

Modifiche ai requisiti del servizio

Individuazione risorse ed acquisizione

risorse per il monitoraggio e misurazione

Formazione del Personale

gestione di infra-strutture e servizi

Conoscenza organizzativa ed informazioni documentate

Gestione dei fattori ambientali

Identificazione delle competenze necessarie

Comunicazione con i canali definiti

Stesura del POTF

Definizione requisiti del servizio formativo -

Comunicazione interna ed esterna

**6 - PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**

**7 – APPROVVIGIO-NAMENTO**

Recupero delle carenze

attività per le eccellenze

Dossier prove esperte e parallele

Progettazione Orientamento

Progettazione curricolo

Validazione della progettazione

Verifica della progettazione

Riesame della progettazione

Ordini di acquisto

Qualificazione dei fornitori

Elenco fornitori qualificati

Rapporto non conformità del fornitore

Verifica / Collaudo

**8 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**9 - VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Validazione periodica del servizio

Riesame

Verifiche interm./finali

Registro del docente

Registro di classe

Customer satisfaction

RAV

Documenti NIV

Scostamenti % pro-grammato - erogato

N.C. - Reclami

Esiti scrutini

**UTENZA – PARTI INTERESSATE**