



## **1. OBIETTIVO**

Assicurare che livello/tipologia di quanto concordato con l'utente, sia realizzato conformemente alle aspettative dello stesso.

## **2. GENERALE**

- 2.1.** I requisiti che il sistema cliente/territorio richiede all'Istituto sono recepiti, elaborati ed articolati nel Pof redatto in accordo alla procedura PR 07.09.
- 2.2.** L'accettazione del Pof da parte del cliente (studente-famiglia) viene formalizzata attraverso l'iscrizione dello studente, che rappresenta di fatto il documento/accordo di erogazione del servizio concordato.
- 2.3.** Le modalità di erogazione del servizio formativo e la gestione dei processi a ciò finalizzati, inclusa la verifica operativa della loro conformità ai requisiti pianificati, trova attuazione nell'applicazione dell'intero Sistema con particolare riferimento alla PR 07.05
- 2.4.** Il monitoraggio della validità di quanto realizzato in funzione delle attese dell'intero sistema cliente (studente/famiglie/territorio) trova la sua realizzazione nella verifica sistematica della soddisfazione espressa sul servizio erogato (PR 08.05) ed è la base di ogni azione di miglioramento.
- 2.5.** Varianti rispetto al Pof, prima o durante l'erogazione del servizio formativo, sono espresse e approvate dagli organi competenti e divulgate tramite "note informative" sia verso l'interno che verso l'esterno. (PR 05.01)

## **3. RESPONSABILITA'**

- 3.1.** DIREZIONE emette il Pof. ( PR 07.09)
- 3.2.** SEGRETERIA mette a disposizione del sistema cliente il Pof in corso al momento dell'iscrizione, redatto in accordo a quanto descritto nella procedura PR 07.09, unitamente al regolamento d'Istituto.
- 3.3.** SEGRETERIA aggiorna gli iscritti dell'adeguamento del Pof alla conferma dell'iscrizione.
- 3.4.** CENTRO DI COMPETENZA Pof, qualora nel corso di erogazione del servizio formativo, abbia da apportare modifiche alla pianificazione, richiede approvazione secondo PR 07.09. L'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto salvaguarda la posizione cliente.
- 3.5.** DIREZIONE porta a conoscenza delle varianti introdotte le parti coinvolte tramite il sistema informativo interno.
- 3.6.** COLLEGIO DOCENTI nelle sue articolazioni assicura la conformità del processo formativo al pof approvato e accettato dal Sistema clienti.
- 3.7.** QUALITA' gestisce ogni eventuale insoddisfazione presentata secondo procedura PR 07.02, valuta eventuali non conformità rilevabili nell'erogazione del servizio PR 08.03 e ricerca in accordo con Direzione e Funzioni interessate, le opportune azioni correttive migliorative.
- 3.8.** DIREZIONE valuta l'adeguatezza del rispetto operativo di quanto offerto e il grado di soddisfazione rilevato nel sistema cliente anche in accordo a quanto espresso nella procedura PR 08.05.

## **4 CIRCOSTANZE SPECIALI**

N.N.

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 07.01	New 30/11/11		Definizione accordo formativo	2/3

 <p>ITC E. TOSI</p>	<p><b>PR 07.01 - DEFINIZIONE ACCORDO FORMATIVO</b></p>	<p>_____</p>
--	--	--------------

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 07.01	New 30/11/11		Definizione accordo formativo	3/3