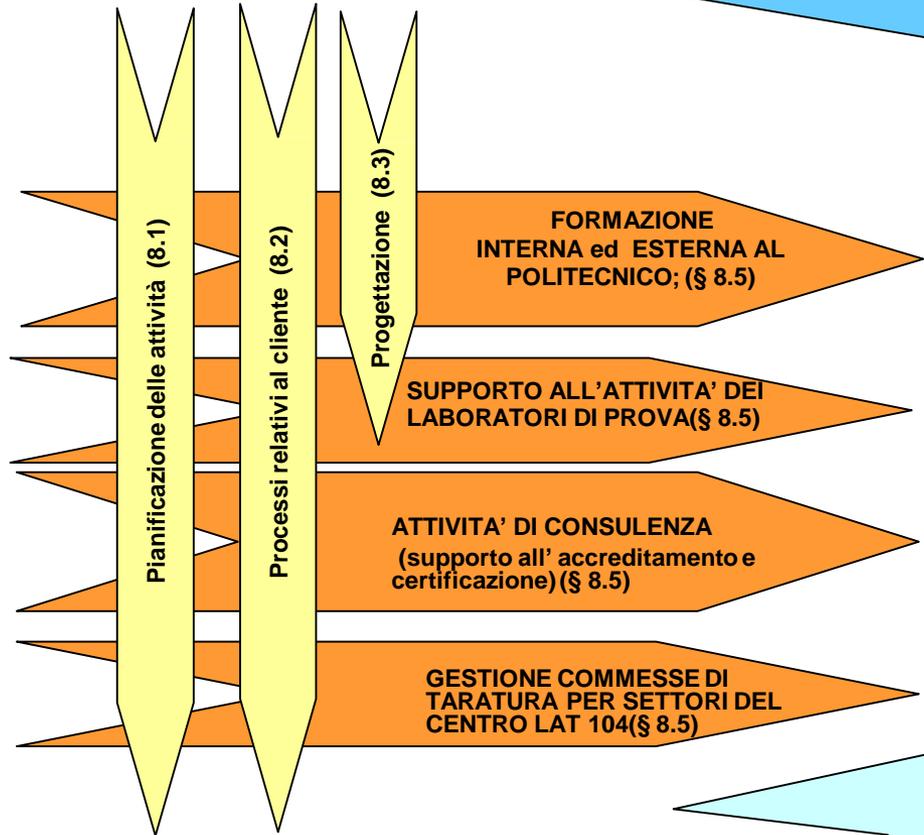


PROCESSI di DIREZIONE

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

ESIGENZE DEL CLIENTE
(interno ed esterno)



Soddisfazione del cliente
(§ 9.1.2)

Sistema Qualità SQuA (§ 4); Infrastrutture (§ 7.1.3); Ambiente di lavoro (§ 7.1.4);
Approvvigionamenti (§ 8.4); Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione (§ 7.1.5)

Misurazioni, analisi e miglioramento (§ 9; 9.1)

SUPPORTO

MIGLIORAMENTO

PROCESSI	INDICATORI
Attività di Consulenza (Supporto all'accreditamento e certificazione)	n° di NC e Raccomandazioni
	soddisfazione del cliente
	tempi effettivi/tempi pianificati
Supporto all'attività dei laboratori di prova	n° di NC e Raccomandazioni
	offerte rifiutate / tot offerte
	Soddisfazione del cliente
Gestione commesse di taratura per i settori del centro LAT	n° emendamenti /tot Certificati di taratura o rapporti di taratura
	% incremento fatturato
	offerte rifiutate / tot offerte
	soddisfazione del cliente
Formazione interna ed estera al Politecnico	corsi previsti/corsi realizzati
	% affluenza ai corsi
	soddisfazione del cliente