



**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI
COMMERCIALI, TURISTICI E SOCIALI "L. MILANI" – MIRC010004**
VIA COMO, 11 – 20036 MEDA - Tel. 0362/70718-74508 – Telefax 0362/340929
Sede Coordinata Via De Gasperi, 5 – Seveso – Tel. 0362/507051
Succursale Via G. Cantore, 4 – Meda – Tel. 0362/340882
www.ipcmeda.it e-mail ipcmeda@tiscali.it
C.F. 83007880152



ISTRUZIONE OPERATIVA

IO 07.40 GESTIONE DEI PROCESSI INTERNI: GESTIONE RECLAMI

1. OBIETTIVI

1.1 Individuare aree critiche ed agire sulle cause, al fine di intraprendere azioni interne o esterne utili alla risoluzione di tali problematiche.

2. FASI / MODALITÀ OPERATIVE

2.1 QUALITÀ' predispone i moduli di "Non Conformità- Reclami", "Azione preventiva e/o migliorativa",

2.2 D.S. incarica la segreteria didattica di mettere a disposizione i moduli

2.3 SEGRETERIA protocolla tutti i moduli debitamente compilati e controfirmati

2.4 SEGRETERIA consegna moduli a Qualità

2.5 QUALITÀ' valuta tutti i moduli evidenziando le priorità per la soluzione del reclamo

2.6 QUALITÀ' indica le disposizioni qualora le cause di non conformità non rientrino nelle responsabilità di Ente Emittente

2.7 QUALITÀ' registra e numera suddetti moduli in apposito registro per la tenuta sotto controllo dell'efficacia delle A.C.

2.8 QUALITÀ' segnala periodicamente, entro 7 giorni i reclami a Direzione.

2.9 D.S mette in atto tutte le azioni (interne/ esterne) risolutive e/o correttive

2.10 QUALITÀ' trimestralmente valuta l'andamento del processo in oggetto aggiornando registri

2.11 D.S. E QUALITÀ' considereranno un elemento prioritario del Riesame della Direzione la valutazione del processo

3. RESPONSABILITÀ - RISORSE

3.1 Direzione individua nel piano delle attività annuali le risorse coinvolte nel processo formativo responsabili :

- Direzione
- Qualità-Audit
- Amministrazione
- Ente Emittente

4 INDICATORI QUALITÀ'

4.1 Miglioramento del Sistema di Gestione di Qualità

4.2 Soddisfazione utenza

irma	visto	rev	denominazione	data	pag.
		1	Gestione attività giornaliera	15/09/06	1