



Istituto d'Istruzione Superiore

Liceo scientifico "F. Enriques" - Istituto tecnico commerciale e per geometri "Europa Unita"

Viale Martiri della Libertà, 124 - 20035 LISSONE - CF: 94506510158

Tel. 039 480765 - Fax: 039 465489 - Mail: MIIS00700A@istruzione.it - PEC: scuola@pec.iiseuropa.it - Internet: www.istsuperiore-lissone.net



IL SISTEMA QUALITÀ'

1. **Che cosa è il Sistema Qualità:**

è un modo per codificare, monitorare, migliorare i processi che caratterizzano l'Istituto.

2. **A che cosa serve il Sistema Qualità:**

Il sistema qualità serve a raggiungere gli obiettivi di efficacia e di efficienza nell'erogazione del servizio, a vantaggio di tutta l'utenza.

3. **Come si realizza il Sistema Qualità:**

Un gruppo di lavoro, nominato dal Collegio Docenti, identifica e descrive per iscritto i processi e ne individua i responsabili; mette per iscritto le procedure che descrivono come eseguire le attività di ogni processo; attua sistematicamente un controllo del funzionamento del sistema mediante verifiche ispettive interne ed esterne; si occupa, se necessario, della revisione delle procedure e delle istruzioni operative; elabora progetti di miglioramento, gestisce le segnalazioni di disservizi e reclami.

4. **Come si controlla il Sistema Qualità:**

Dal novembre 2001 il nostro Istituto ha ottenuto la certificazione di qualità, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008. Tale traguardo è stato raggiunto in seguito a una verifica ispettiva, tenuta da un organismo di certificazione indipendente e accreditato (Certiquality).

5. **Come si ottiene il miglioramento del Sistema qualità:**

Sulla base di segnalazioni, suggerimenti, proposte provenienti dalle varie componenti scolastiche, il gruppo di lavoro revisiona e aggiorna le mappe dei processi, le procedure e le istruzioni operative; periodicamente, l'organismo certificatore esterno effettua ulteriori visite ispettive, per verificare l'efficacia dell'implementazione del sistema e confermare, in tal modo, la certificazione.

6. **Quale contributo possono fornire le diverse componenti scolastiche al Sistema Qualità:**

Per conservare l'efficacia dei processi e il miglioramento del servizio erogato, è **importante il contributo di tutti**, che può essere espresso anche attraverso la segnalazione di eventuali disservizi o attraverso suggerimenti e proposte. Questo invito vale, in particolare, per le componenti dei genitori e degli studenti che, in questo modo, assume un ruolo attivo e dà un contributo essenziale al miglioramento continuo.

7. **Come intervenire nel Sistema Qualità**

Presso la segreteria didattica è possibile consultare le procedure e le istruzioni operative del sistema qualità. Inoltre, tutti i rappresentanti di classe e di Istituto, di genitori e studenti, dispongono di un elenco delle procedure, delle istruzioni operative e dei responsabili delle medesime. In caso di segnalazione di reclami, è disponibile un apposito modulo, da ritirare, compilare e restituire presso la segreteria didattica.

Il Responsabile del Sistema Qualità
