



Portofranco opera attraverso un sistema di gestione per la qualità certificato per le attività di **Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento e servizi formativi di aiuto allo studio per la prevenzione e il contrasto alla dispersione scolastica, rivolti a studenti delle scuole secondarie di II grado**. Investe ogni anno ingenti risorse per il suo mantenimento, aggiornamento e miglioramento.

1. Cos'è la certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015?

L'attestazione da parte di un ente indipendente (ente/organismo di certificazione) che Portofranco è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015: cioè soddisfa i requisiti della norma indicata.

2. Cosa è la norma 9001:2015?

È la norma internazionale per la creazione, implementazione, gestione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità, pubblicata dall'ISO (International Organization for Standardization). La norma è stata aggiornata l'ultima volta nel 2015. È conosciuta e accettata in tutto il mondo. Può essere utilizzata da organizzazioni di qualunque dimensione o settore. È riconosciuta come base per creare un sistema che assicuri la soddisfazione del cliente e il miglioramento in qualunque organizzazione.

3. Cosa significa certificare il proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001?

Organizzare le proprie attività in modo da soddisfare i requisiti della norma 9001 e sottoporsi all'esame annuale di un ente indipendente che in caso di esito positivo rilascia un attestato (certificato) di conformità alla norma citata. L'ente di certificazione può segnalare anomalie o individuare opportunità di miglioramento che Portofranco deve gestire nei tempi concordati con il medesimo organismo. Se non lo fa, può perdere il certificato. Questo attestato di conformità è una "garanzia" offerta alle parti interessate alle attività dell'Associazione perché abbiano fiducia rispetto agli impegni che prende.

4. Perché Portofranco ha ottenuto e mantiene la certificazione del sistema di gestione per la qualità?

Perché attraverso la certificazione dimostra ai destinatari dei propri servizi (ragazzi e genitori) ad alle altre parti interessate (istituzioni, scuole, società, ecc.) che ha studiato e pianificato i propri processi di erogazione del servizio in modo che quanto accade non sia casuale bensì il risultato di un'accurata riflessione finalizzata ad individuare il modo migliore per realizzare la propria mission. Queste modalità sono oggetto di riesame periodico, basato su elementi oggettivi, che può condurre a cambiamenti con l'obiettivo di migliorare con continuità.

5. Nonostante la certificazione, Portofranco può commettere degli errori?

Portofranco utilizza alcuni meccanismi organizzativi per cercare di prevenire gli errori. Tuttavia, se questi accadono ugualmente, ne studia le cause e cerca di eliminarle, in modo da mantenerne memoria ed evitare che si ripresentino (compatibilmente con le risorse disponibili). Questo significa migliorare con continuità.

6. Portofranco ascolta le esigenze delle sue parti interessate e cerca di soddisfarle?

Portofranco, per definire, realizzare e mantenere il proprio sistema qualità, individua e valuta continuamente le esigenze e aspettative delle parti interessate alla sua attività e cerca di soddisfarle nei limiti del possibile e



delle risorse possedute. Con lo stesso obiettivo, attiva campagne di ascolto periodico dei ragazzi e dei genitori in modo da valutare se sono soddisfatti e da individuare eventuali altre esigenze ed aspettative a cui sia possibile andare incontro. Gestisce anche eventuali reclami, cioè impara dagli errori e cerca di evitare di commetterli di nuovo, come spiegato al punto precedente.

7. Perché ogni tanto Portofranco cambia?

Perché le esigenze e aspettative delle parti interessate alla sua attività si modificano, così come il contesto in cui opera. Il sistema di gestione per la qualità adottato e certificato garantisce che Portofranco si adegui ai cambiamenti dell'ambiente che lo circonda.

8. Quale sarebbe la parola che meglio spiega cosa significa avere la certificazione?

Miglioramento. La norma ISO 9001 spinge Portofranco a migliorarsi con continuità. Portofranco migliora quando impara dagli errori, quando affronta un eventuale reclamo dei destinatari dei servizi, quando cambia il suo modo di lavorare per andare incontro alle nuove esigenze ed aspettative delle sue parti interessate, quando ricerca autonomamente efficacia ed efficienza, quando fissa degli obiettivi da conseguire, quando gestisce le segnalazioni dell'organismo di certificazione, quando recepisce i suggerimenti dei destinatari dei servizi, quando aggiorna/modifica le tecnologie che utilizza.

9. Perché si può avere fiducia in Portofranco?

Perché avere un sistema di gestione certificato vuol dire:

- Responsabilità interne definite in modo chiaro (chi fa che cosa)
- Procedure documentate (come e quando)
- Meccanismi di monitoraggio e revisione periodica interni (indicatori, audit interni almeno annuali per verificare che sta facendo quello che ha dichiarato di voler fare, riesame del sistema) ed esterni (audit dell'organismo di certificazione)
- Meccanismi di miglioramento e prevenzione (obiettivi, attivazione di azioni di fronte a minacce/opportunità, gestione di non conformità e azioni correttive, gestione dei reclami, gestione di suggerimenti, ecc).

10. Quali aree di Portofranco sono coinvolte nel sistema qualità?

Tutto Portofranco è coinvolto nel sistema. I processi principali che sono la progettazione e l'erogazione del servizio ed i processi di supporto che sono la gestione delle risorse umane e materiali, del sistema di gestione per la qualità. Tutto questo non sarebbe possibile che non ci fosse il traino della Direzione.

11. Gli enti di certificazione sono tutti uguali?

No, Portofranco ha cercato un ente di esperienza internazionale che potesse fornire valore e serietà: ha deciso di avvalersi della partnership di TUV Italia ormai da oltre 15 anni.

12. Quali benefici ottiene Portofranco dalla certificazione del suo sistema qualità?



Attraverso la certificazione del suo sistema di gestione per la qualità Portofranco ottiene alcuni vantaggi, tra i quali:

- accrescimento della credibilità verso l'esterno;
- distinzione da altri enti non certificati;
- miglioramento/consolidamento della soddisfazione delle parti interessate;
- migliore integrazione dei processi interni che implica migliore efficienza, minori sprechi ed errori;
- capacità di basare le decisioni su dati di fatto;
- consolidamento di un metodo e della cultura per migliorare continuamente;
- coinvolgimento dello staff nei processi organizzativi.

13. Quali benefici ottengono le parti interessate alle attività di Portofranco dalla certificazione del suo sistema qualità?

Tutti coloro che sono interessati alle attività di Portofranco possono fidarsi perché:

- sono garantiti sui servizi che ricevono dai controlli interni ed esterni;
- sono consapevoli che il servizio erogato non è casuale e dipendente da una singola persona, bensì pianificato;
- si trovano di fronte ad un'organizzazione che ha l'obiettivo di rispettare le promesse, inoltre è orientata a soddisfare le loro esigenze ed aspettative ed a migliorare con continuità.