

POLITICA DELLA QUALITÀ SISTEMA ISO 22000

La Ditta Borello ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo dei suoi prodotti e dei servizi ad essi collegati, finalizzata ad aumentare la soddisfazione del Cliente e la sua fidelizzazione all'Azienda, nonostante il mercato mangimistico si presenti molto affollato di competitori importanti, passando dall'adozione di standard di lavoro ISO 9001 a ISO 22000. La **POLITICA della QUALITÀ** intrapresa dall'Azienda si articola nei seguenti aspetti:

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE CONTRIBUISCE A MISURARE LA QUALITÀ.

Non si possono raggiungere obiettivi riguardanti la Qualità se non si registrano, da un lato, tutte le informazioni di ritorno da Clienti contenti o scontenti della Ditta e, dall'altro, i riscontri interni e le non conformità che ognuno di noi riscontra nello svolgimento quotidiano delle proprie mansioni. La quantificazione numerica di questi dati è indispensabile quindi, non per punire chi sbaglia, ma per trovare tutti insieme una soluzione che consenta in futuro di non ripetere il medesimo sbaglio.

IL CLIENTE É ANCHE INTERNO.

Ogni Operatore Borello svolge mansioni e riceve dati da altri Operatori e, a sua volta, influiscono su mansioni svolte da altri Operatori, fornendo loro dati e collaborazione. Per questo motivo, ogni Operatore Borello deve essere Cliente di un collega e fornitore di un altro e quindi deve soddisfare le necessità lavorative degli altri e deve essere soddisfatto a sua volta.

I FORNITORI SONO PARTNERS.

I fornitori concorrono fortemente al successo dell'Azienda e, per questo motivo, essi vengono selezionati dopo un periodo di prova, al termine del quale però il monitoraggio deve continuare e diventare continuativo, basandosi sulla segnalazione al Servizio Qualità di tutte le disfunzioni rilevate e di tutte le anomalie piccole e grandi rilevate. Un fornitore inaffidabile rappresenta un problema da risolvere.

LA QUALITÀ RIGUARDA CIASCUNO.

La "Qualità" non è un'attività seguita in astratto dall'addetto al Servizio Qualità, ma è un insieme complesso di controlli, monitoraggi, decisioni e scelte attuative dell'Azienda, che investono tutti gli Operatori Borello. La responsabilità della qualità non spetta solo alla Direzione o agli enti preposti al controllo, ma ciascuno è coinvolto nello sforzo per migliorare il prodotto ed il servizio al Cliente. Ogni dipendente deve essere sempre conscio di concorrere in modo essenziale, sia in modo diretto e sia in modo indiretto, con i propri comportamenti, al conseguimento della qualità dei prodotti e dei servizi aziendali.

La Direzione desidera instaurare un canale bidirezionale di comunicazione fra la Direzione Generale ed il Gruppo di Gestione della Sicurezza Alimentare da una parte e gli operatori in linea dall'altra, finalizzato a:

- ✓ far pervenire procedure ed istruzioni di lavoro o di sicurezza a chi le deve applicare e a chi deve opportunamente vigilare sulla loro costante applicazione;
- ✓ far pervenire informazioni riguardanti modifiche alla legislazione, ai contratti, ai requisiti del Cliente o alle necessità dell'Azienda;
- ✓ far pervenire risultanze sui reclami pervenuti e sulle non conformità aperte, ove pertinente e qualora tali informazioni possano risultare utili per prevenire il successivo ripetersi degli eventi messi in evidenza;
- ✓ determinare un adeguato grado di consapevolezza del proprio ruolo in linea e dell'influsso negativo che attività condotte a termine in modo scorretto possono esercitare sulla sanità e sulla conformità del prodotto finito a Leggi o Capitolati o sulla probabilità che si verifichino incidenti riguardanti la propria persona o altri colleghi di lavoro;
- ✓ ricevere indicazioni su difetti, carenze o ridondanze inutili delle procedure e delle istruzioni di lavoro in uso, al fine di ottimizzare e snellire il Sistema, laddove possibile e pertinente;
- ✓ ricevere suggerimenti e segnalazioni in merito a non conformità già esistenti o possibili future, per quanto attiene merci stoccate, imballaggi, etichettatura, pulizia e sanificazione, compresi tutti gli argomenti inerenti alla tracciabilità delle merci;
- ✓ ricevere indicazioni su malfunzionamenti di macchinari, hardware, software o difficoltà lavorative collegate alle caratteristiche degli ambienti e dei servizi di supporto ad essi collegati (luce, aria, acqua, temperatura, corrente elettrica), indipendentemente dal fatto che le attività di manutenzione ordinaria siano condotte da personale interno, da convenzionati o da esterni specializzati;
- ✓ ricevere richieste di formazione su argomenti specifici non già inseriti nel piano annuale dei fabbisogni formativi, informativi o di aumento della consapevolezza legata alla mansione.

POLITICA DELLA QUALITÀ SISTEMA ISO 22000

LA PROFESSIONALITÀ E LA COMPETENZA AIUTANO A RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI.

La Direzione provvede a destinare risorse economiche e materiali alla formazione necessaria a sviluppare le potenzialità individuali e alle persone viene dato modo di sviluppare le proprie personali competenze e di utilizzare modalità diverse di fruizione dei momenti formativi, sottolineando inoltre che ciascuno è pregato di segnalare necessità formative specifiche e deputando il Servizio Qualità a mettere a punto piani di formazione adeguati e rispondenti alle richieste ricevute.

LA QUALITÀ DEVE ESSERE MISURABILE.

L'azienda ritiene che sia possibile gestire solo ciò che si riesce a misurare. Per migliorare il livello qualitativo, si deve misurare ogni aspetto importante dei processi, analizzare i risultati, confrontarli con i valori accettabili e migliorare il processo in seguito all'analisi. Tutti gli Operatori Borello sono invitati a segnalare modifiche alle attività di controllo e misurazione già esistenti o a proporre di nuove, ove rilevassero carenze.

IL MIGLIORAMENTO DEVE ESSERE CONTINUO. GLI ERRORI COSTANO TEMPO E DENARO.

È necessario che ci siano dei miglioramenti continui e costanti per mantenere un'elevata competitività. Occorre essere sempre alla ricerca di nuovi modi per risolvere e prevenire i problemi e per ottenere i miglioramenti. Ci si deve confrontare con i migliori, ma soprattutto ci si deve confrontare con sé stessi e puntare ad essere migliori, perché gli errori spesso possono essere evitati. Ciò è possibile facendo sempre meglio il proprio lavoro, ma soprattutto collaborando vicendevolmente con tutti gli altri operatori, nella ricerca delle vere cause che li provocano e operando in stretta collaborazione per eliminarle in modo definitivo.