

POLITICA DELLA QUALITA'

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 QUALITA'** intrapresa dall'Azienda si articola nei seguenti aspetti:

1) la **POLITICA** della sicurezza alimentare deve sempre essere appropriata sia agli obiettivi che Borello si prefigge, sia al contesto agro-alimentare in cui il mangimificio opera e sia alle attese delle parti interessate che possono essere registrate dalla Direzione.

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE CONTRIBUISCE A MISURARE LA QUALITA'.

2) 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 del prodotto ricevuto e, dall'altro, non si tiene conto dei riscontri interni e delle non conformità che ognuno di noi riscontra nello svolgimento quotidiano delle proprie mansioni.

3) 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.

4) Ogni operatore Borello svolge mansioni e riceve dati da altri operatori e, a sua volta, influisce su mansioni svolte da altri operatori ancora, 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.

5) 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 senza interruzioni, 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, se possibile.

LA QUALITÀ RIGUARDA CIASCUNO.

6) La "Qualità" non è un'attività seguita in astratto da pochi, 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.

7) 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, sviluppando gradatamente una specifica cultura della sicurezza mangimistica.

8) In questo senso, la Direzione desidera instaurare un canale bidirezionale di comunicazione fra essa stessa ed il Gruppo di Gestione della Sicurezza Alimentare da una parte e gli operatori in linea dall'altra, finalizzato a:

- √ perseguire ed ottenere la massima conformità ai requisiti di sicurezza del mangime, indipendentemente che si tratti di requisiti legali, contrattuali o di norma ISO;
- √ 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;

POLITICA DELLA QUALITÀ

- ✓ 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.

LA PROFESSIONALITÀ E LA COMPETENZA AIUTANO A RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI.

9) 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.

10) La Direzione 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 a questa analisi.

11) 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.

12) È necessario che ci siano dei miglioramenti continui e costanti per mantenere un'elevata competitività e conformità. Occorre essere sempre alla ricerca di nuovi modi per risolvere e prevenire i problemi e per ottenere i miglioramenti.

13) 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.

AGENDA ONU 2023.

14) La Direzione Borello ha inoltre iniziato a prendere in considerazione gli aspetti ricollegabili alle problematiche di sostenibilità delle produzioni, dei prodotti e dei servizi, utilizzando come modello l'Agenda ONU 2030 e i suoi 17 obiettivi.



15) L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.

16) Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in un grande programma d'azione per un totale di 169 "target" o traguardi specifici.

17) L'avvio ufficiale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile ha coinciso con l'inizio del 2016, guidando il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei successivi 15 anni.

18) I Paesi aderenti, infatti, si sono impegnati a raggiungere entro il 2030 gli obiettivi programmati dall'ONU, che danno seguito agli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (Millennium

POLITICA DELLA QUALITA'

Development Goals), che li hanno preceduti.

19) Essi rappresentano obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo, come la lotta, alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, per citarne solo alcuni. "Obiettivi comuni" significa che essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui, poiché nessuno ne è escluso, né deve essere lasciato indietro, lungo il cammino necessario per il raggiungimento dei 17 "goals".



20) Ovviamente, le singole aziende non possono farsi carico di tutti gli obiettivi in Agenda, ma il messaggio che dovrebbe passare è che l'impegno di tutti, piccolo o grande che possa essere, può aumentare le probabilità di riuscita del difficile progetto.

21) Per quanto riguarda Borello nel corso del 2023 è possibile monitorare le iniziative dei diretti competitori, nonché le attese/ richieste dei clienti e quindi effettuare studi di fattibilità, se del caso, sui 5 aspetti sopra selezionati, da verificare nuovamente nel corso del prossimo riesame della Direzione, in termini di attuabilità pratica di iniziative e progetti.