

POLITICA DELLA QUALITA'

La Cooperativa Italiana Ristorazione è una grande impresa cooperativa che opera con competenza e serietà nel settore della ristorazione, dando priorità assoluta alla qualità, che vuol dire anche essere sempre più "vicino al cliente" nell'accezione più ampia del suo significato. Per questo motivo, compie continui sforzi ed impegna le proprie risorse per:

- anticipare i cambiamenti del mercato
- accrescere la soddisfazione dei clienti
- diventare loro partner di fiducia
- migliorare i modelli di consumo

Tali obiettivi possono essere raggiunti solo attraverso un codice etico che CIR ha sviluppato all'interno della Missione Aziendale: la tutela dei consumatori, lo sforzo continuo per aumentare la soddisfazione dei clienti, il coinvolgimento dei soci nella determinazione delle scelte strategiche della cooperativa, la valorizzazione dei ruoli e fiducia nelle persone, il rapporto corretto con tutti gli interlocutori, la ricerca di un rapporto attivo e partecipativo con il territorio e con le comunità locali. Ciò significa in particolare, da una parte, cogliere i bisogni e l'evoluzione del mercato, dall'altra valorizzare le persone che rappresentano la risorsa principale di CIR.

CIR, data la necessità di raggiungere l'obiettivo di soddisfazione del cliente e di eliminazione di sprechi ed inefficienze, ha deciso di realizzare un Sistema Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001, al fine di eliminare o ridurre gli scostamenti, migliorare gli standard e ridefinire gli obiettivi da perseguire per fronteggiare la mutata realtà. Infatti CIR crede che l'applicazione di un Sistema Qualità certificato significhi garantire all'esterno la propria capacità di valutare la rispondenza dell'organizzazione ai propri standard di qualità e quindi verificare nel tempo la propria capacità di erogazione dei servizi, l'efficienza dei propri processi gestionali, la propria capacità di presidiare l'evoluzione del mercato e di adottare uno stile manageriale coerente. CIR pertanto non vive la certificazione come una semplice formalità, ma piuttosto come il riconoscimento di una serie di scelte effettuate dall'azienda, le cui caratteristiche sono di natura strategica ed organizzativa, ma prima ancora di "missione", di valori e di cultura aziendale.

Pertanto, i principi cui si ispira la politica per la qualità sono i seguenti:

- migliorare costantemente la qualità del servizio fornito, identificando le cause dei disservizi registrati e organizzando le azioni necessarie per evitare il loro ripetersi;
- monitorare in modo sistematico il livello di soddisfazione dei clienti e dei collaboratori interni, in modo che tutta l'organizzazione sia costantemente orientata verso la qualità;
- responsabilizzare tutto il personale, identificando le attività di competenza di ciascuno e le caratteristiche delle interazioni organizzative, mettendo in condizione le persone di mantenere gli standard e contemporaneamente di perseguire il miglioramento

Relativamente al modo con cui operare, CIR ritiene che i migliori risultati si otterranno con il coinvolgimento sistematico di tutti coloro che operano all'interno del Sistema Qualità, con la valorizzazione delle competenze interne e con la definizione di specifici obiettivi e di un piano dettagliato per conseguirli.

Gli impegni per la qualità, nella loro concreta applicazione, sono supportati da strumenti, modalità e risorse necessarie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. CIR, inoltre, come esposto di seguito, ha attribuito le responsabilità, le autorità al personale che dirige, esegue e verifica attività che hanno influenza sulla qualità e definito le modalità con cui procedere alle verifiche interne e al riesame del Sistema Qualità.

Il Presidente si prefigge di dare un'adeguata presentazione e diffusione delle scelte operative dell'azienda in ordine alla qualità a tutto il personale, in modo da sensibilizzarlo e coinvolgerlo nel raggiungimento degli obiettivi di qualità individuati.

L'attuazione ed il continuo miglioramento del Sistema Qualità sono impegni pienamente condivisi e sostenuti dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione.

Il Presidente
F.to Ivan Lusetti