



---

# POLÍTICA DE LA QUALITAT

---

La FIC és una fundació, sense afany de lucre, creada l'any 1997 amb la finalitat de donar suport a les empreses càrnies de Catalunya, en totes aquelles activitats que puguin millorar la seva competitivitat.

En aquest sentit treballa sota requeriments de la norma ISO 9001:2008 en les àrees de formació i prestació de serveis d'AOIVS, i sota requeriments ISO 17020 en la prestació del servei d'inspecció veterinària en escorxadors.

L'objectiu del Departament de Formació de la FIC és formar els professionals del sector carni de les empreses associades. Perquè aquesta formació sigui de **qualitat**, és important assegurar l'eficàcia de tres activitats principals:

- La comunicació amb els clients. D'una bona comunicació en sorgirà una correcta detecció de necessitats de formació, d'una banda, i un seguiment dels cursos rigorós, de l'altra. Tot això garantirà un millor grau de satisfacció final.
- La selecció de formadors amb les competències adients. Treballem amb formadors que coneixen la seva especialitat però que, a més, tenen competències didàctiques. Valorem la satisfacció de les empreses respecte els formadors, per poder millorar contínuament.
- La bona gestió administrativa. Atès que organitzem cursos subvencionats i bonificats, és necessària una gestió documental rigorosa, que tingui en compte els requeriments de la normativa aplicable.

L'objectiu principal de la prestació del servei d'AOIVs, sota criteris ISO 9001:2008, és satisfer les necessitats i expectatives quant a la inspecció veterinària en els escorxadors de Catalunya. Perquè aquest servei sigui de **qualitat**, és important assegurar l'eficàcia de tres activitats principals:

- La formació i experiència del personal per a la correcta realització de les tasques definides pels serveis veterinaris oficials i donar compliment a les normatives que apliquin
- La comunicació amb els diferents escorxadors per tal de conèixer les seves necessitats, requisits i gestió de les incidències.
- La gestió dels recursos humans, per tal d'assegurar el cobriment de totes les jornades dels diferents centres de treball.

Tant la prestació del servei d'AOIVs com de formació de la FIC, es basen en la millora contínua dels seus processos (a partir de l'anàlisi de la gestió de les incidències) i en el compliment dels requisits normatius i del client.

Sota criteris 17020, l'objectiu principal de la FIC és que la qualitat del servei d'inspecció realitzada pels auxiliars oficials d'Inspecció Veterinària satisfaci les exigències contractuals, els desitjos expectatives dels seus clients i els requisits legals i reglamentaris.

Per això estableix, declara i assumeix els següents principis:

- La qualitat final del servei ofert al client és el resultat de les accions planificades d'inspecció, competència tècnica i supervisió del nostre personal i la millora contínua del servei prestat.
- El director tècnic de l'entitat d'inspecció de FIC vetllarà per la imparcialitat en les decisions relatives a la Inspecció.
- Les exigències contractuals, els desitjos i les expectatives del client són l'únic criteri a seguir per marcar el nivell de qualitat del nostre servei.
- Aquests requisits de la qualitat i exigències contractuals són traduïdes de manera objectiva en protocols i instruccions específiques que

estan a disposició del client i del personal inspector de forma completa.

- FIC a través de la formació del seu personal, prendrà les mesures apropiades per protegir la confidencialitat de la informació obtinguda durant el procés d'Inspecció.
- Tots els empleats de FIC són responsables de la qualitat de la seva tasca. Per això FIC considera prioritàries la motivació i la formació del personal en qualitat.

Secretària del Patronat  
Eva Maria Durante Salgado

Gener 2020