

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Con este documento deseamos informarle del que para nosotros es el aspecto más importante de la relación con nuestros clientes: la Política de Calidad y Medio Ambiente que aplicamos a nuestros servicios.

El principal objetivo de **CATERING ANTONIA NAVARRO** es prestar servicios de restauración a colectivos, garantizando que tanto las materias primas como el resto de nuestras condiciones aporten valor añadido a nuestros clientes en cuestiones de calidad y seguridad. Somos conscientes que para poder lograr este objetivo necesitamos estar cerca del cliente, conociendo sus exigencias y expectativas. Sin conocer al cliente es imposible satisfacerle. Por esta misma razón, dividimos nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente en cinco pilares fundamentales que analizamos y tratamos pormenorizadamente uno a uno a continuación.

1. Trato Personalizado.- CATERING ANTONIA NAVARRO se compromete a llevar a cabo un plan integral para que el cliente pueda disponer de inmediato de un Profesional de la Alimentación para asesorar o colaborar ante cualquier situación alimenticia. Igualmente, el contacto diario con los propietarios de la empresa facilita cualquier gestión surgida en el día a día.

2. Orientación al cliente.- CATERING ANTONIA NAVARRO se involucra hasta alcanzar una obsesión por el detalle que le hace mejorar día tras día con el objetivo de que el cliente sienta el servicio más exquisito. Garantía de esta orientación es contar con profesionales específicamente formados, así como con los programas de autocontrol de los alimentos que sirven de referencia en la Región de Murcia.

3. Compromiso con la calidad de los servicios.- CATERING ANTONIA NAVARRO realiza una labor de homologación de proveedores muy exhaustiva. El 90% de ellos son empresas de la Región con las que se mantiene una relación laboral muy correcta desde hace años. Con la base de Salud que aporta la Dieta Mediterránea, el Equipo Profesional de Nutricionistas es muy exigente con los alimentos que se emplean. Además, la empresa se compromete a desarrollar su actividad cumpliendo con los requisitos legales o ambientales.

4. Plena Integración de los empleados.- Los profesionales de **CATERING ANTONIA NAVARRO** están en continuo proceso de formación para garantizar su permanente actualización en los conocimientos necesarios para la prestación de sus servicios, desarrollando sus actividades en condiciones que proyecten una imagen de calidad y seguridad en los mismos. La empresa pone en práctica un plan para que sus empleados realicen su trabajo totalmente involucrados en las actividades desarrolladas y en el logro de los objetivos y compromisos adquiridos con el cliente, así como en la protección y respeto por el Medio Ambiente.

5. Mejora continua.- El sistema de calidad en **CATERING ANTONIA NAVARRO**, a través de una base documental específica, está diseñado para asegurar que los procesos de prestación del servicio se desarrollan de forma controlada y bajo una pauta común de calidad, para así aumentar su eficacia y eficiencia. La empresa adquiere el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión desarrollado y además, previene la contaminación que la actividad pudiera provocar. Para ello, realizará revisiones periódicas de dicho Sistema. La política de Calidad y Medio Ambiente se encuentra a disposición del público.

Esta Política de calidad y Medio Ambiente es el marco de referencia para el desarrollo de los Objetivos y Metas, coherentes con la misma y medibles, siendo establecidos en las funciones y niveles pertinentes de la Organización. Desde la Dirección de **CATERING ANTONIA NAVARRO** se asume el compromiso de llevar a cabo esta política, estableciéndose para ello un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente conforme a las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004. Como aspectos ambientales significativos hemos identificados la producción de aceites, grasas, RSU y el consumo de electricidad, papel y combustible. La Organización se compromete a trabajar sobre estos aspectos con el fin de reducir al máximo sus efectos ambientales.

Fdo.: Gerente de **CATERING ANTONIA NAVARRO**

