

## POLÍTICA DE CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA Rev. 2 01/09/17

CATERING ANTONIA NAVARRO, considera el establecimiento de un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria con un enfoque a procesos y un pensamiento basado en riesgos y oportunidades, un elemento esencial para garantizar el éxito de nuestra organización. Es por ello que CATERING ANTONIA NAVARRO tiene implantado un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria cuyo alcance abarca las actividades de:

Diseño, elaboración, distribución y servicio de restauración a colectividades.

Dichas actividades son gestionadas en el emplazamiento ubicado en Calle Camino Viejo nº83, C.P: 30816, La Hoya, Lorca (Murcia) así como prestándose el servicio en los emplazamientos propiedad de los clientes, bajo los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 22000 vigentes.

La Política de Calidad e Inocuidad Alimentaria de CATERING ANTONIA NAVARRO se define en base al propósito y contexto de la organización, el cual es analizado periódicamente teniendo en cuenta cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas, definiendo de este modo la dirección estratégica de la organización orientada a:

**1. Trato Personalizado. Orientación al cliente.** - Somos conscientes que necesitamos estar cerca del cliente, conociendo sus requisitos y expectativas. Sin conocer al cliente es imposible satisfacerle. Así mismo, somos conedores de la normativa legal que aplica a nuestra actividad lo que nos hace actuar en cumplimiento de la misma. CATERING ANTONIA NAVARRO se compromete a identificar y cumplir con los requisitos de nuestros clientes a fin de asegurar un nivel excelente de satisfacción de los mismos, garantizando un trato personalizado. Igualmente, la facilidad de contacto con los propietarios de la empresa permite el tratamiento de cualquier situación que surja en el día a día.

**2. Profesionalidad.** - 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 y seguro. Garantía de esta orientación es contar con profesionales específicamente formados, así como con programas de autocontrol de nuestros servicios que sustentan el cumplimiento de la normativa vigente actual en materia higiénico-sanitaria basada en los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos). La prestación de nuestros servicios tiene como pilar fundamental el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que nos aplican, de los requisitos acordados mutuamente con los clientes sobre la inocuidad alimentaria.

**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 ofreciendo productos y servicios de óptima calidad, asegurando la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria.

**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 garantía de trabajar en condiciones de inocuidad alimentaria. La organización tiene establecidas vías de comunicación a nivel interno y externo que aseguran la suficiente disponibilidad de información sobre aspectos de seguridad alimentaria y cualquier otro aspecto que pudiera resultar relevante para las partes interesadas.

**5. Mejora continua.** - El sistema de Calidad e Inocuidad Alimentaria 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. Para ello, realizará revisiones periódicas de dicho Sistema. La política de Calidad e Inocuidad Alimentaria se encuentra a disposición del público.

Esta Política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad e Inocuidad Alimentaria.

Esta Política es el medio por el cual la Dirección de CATERING ANTONIA NAVARRO se compromete a:

- Asegurar que se comprenden y se cumplen los requisitos de aplicación, tanto requisitos legales y reglamentarios, como otros requisitos.
- Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria para la mejora del desempeño de nuestros procesos.
- Establecer y disponer de esta política como información documentada, comunicándose y asegurándose su entendimiento y aplicación en todos los niveles de la organización, así como poniéndose a disposición de las partes interesadas.
- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria.
- Integrar los requisitos del sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos para lo que se proporcionarán las herramientas y el apoyo necesario.
- Asegurar la disponibilidad de recursos tanto materiales, humanos como económicos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Comunicar a todo el personal la importancia de una gestión de la calidad e inocuidad alimentaria eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión.
- Asegurar que el sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria logre los resultados previstos, y en caso de no ser así, tomar las acciones necesarias para lograrlos.
- Establecer las vías necesarias para comprometer, dirigir y apoyar al personal para su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria.
- Promover la mejora en los distintos niveles de la organización.
- Asignar y apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Asegurar que se establecen y revisan los objetivos de calidad e inocuidad alimentaria y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Planificar y dirigir todos los procesos que componen la actividad de la organización, asegurándonos la adecuación, eficacia y mejora continua del sistema.
- Asegurar que la motivación, la educación y la formación, sean las herramientas fundamentadas para mejorar las destrezas de los trabajadores y su toma de conciencia en materia de Calidad e Inocuidad Alimentaria, además de constituir el medio ideal para crear un clima de cooperación fructífero entre todos los departamentos de la empresa, proveedores, colaboradores y clientes.
- Realizar auditorías como herramientas de verificación y de control del cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria.

La Hoya a 01 de Septiembre de 2017



Fdo.: Gerencia de CATERING ANTONIA NAVARRO