

- POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, SALUD Y SEGURIDAD -

- PRINCIPIOS RECTORES -

Con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad, todas nuestras actividades se han inspirado siempre en los siguientes **PRINCIPIOS RECTORES**:

- **EFICIENCIA** – El objetivo es garantizar una respuesta inmediata, cualificada y competente a las necesidades del Cliente, también a través de contactos mediante plataformas digitales y redes sociales.
- **CONTINUIDAD** – Con el respeto mutuo de las normas, los suministros están garantizados durante todo el año y han continuado sin interrupción incluso durante periodos de emergencia sanitaria.
- **CUMPLIMIENTO** – Adoptamos y verificamos el pleno cumplimiento de las disposiciones contractuales, haciéndolas fácilmente accesibles a todos los Clientes, y asegurando constantemente la coherencia con las normativas de producto y ambientales.
- **CORTESÍA Y DISPONIBILIDAD** – Todo nuestro personal está a disposición para satisfacer las exigencias, manteniendo la máxima atención a la percepción constante de las necesidades del Cliente.
- **SALUD Y SEGURIDAD** – Todo el personal participa en el proceso de prevención de riesgos, en la protección de la salud y en la salvaguarda de las condiciones de seguridad para sí mismos, los compañeros y terceros; asiste a cursos de formación adecuados en materia de salud y seguridad y gestiona las emergencias sanitarias para proteger tanto a los trabajadores como a la comunidad en general.
- **INCENDIOS Y ACCIDENTES** – La empresa está constantemente comprometida con la prevención de incendios, accidentes, enfermedades profesionales y situaciones de emergencia, incluidas las pandemias.
- **MEJORA CONTINUA** – La adopción de un Sistema de Gestión Integrado demuestra nuestro compromiso de mejorar continuamente tanto la relación con los Clientes como las características de nuestros productos y, en última instancia, nuestra organización.

- COMPROMISOS CON LOS CLIENTES -

En cumplimiento de los principios rectores, la empresa siempre ha asumido **COMPROMISOS CON LOS CLIENTES**

- Gestión inmediata de los pedidos de venta;
- Entrega de los pedidos en el punto de destino, según las modalidades y los plazos acordados como estándar con el Cliente;
- Tramitación de un pedido urgente en poco tiempo, previo acuerdo entre la empresa AR.PA y el Cliente;
- Análisis de cualquier reclamación recibida;
- Disponibilidad para facilitar las fichas técnicas de los productos;



- Cumplimiento de las normas de higiene y de la normativa vigente, y plena disponibilidad para facilitar indicaciones, registros y evidencias;
- Garantía de la trazabilidad de los componentes utilizados en el envasado de los productos y de la posterior trazabilidad de los productos vendidos;
- Mantenimiento y actualización continua del Manual de Autocontrol, que detalla la aplicación del sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico) relativo a la higiene de los productos alimentarios;
- Atención a la formación continua y a la sensibilización de la dirección y de todo el personal sobre temas de salud, seguridad y calidad;
- Protección de la salud de los empleados y de terceros que acceden a las instalaciones de la empresa, mediante el mantenimiento de entornos seguros;
- Adopción de herramientas de análisis de incendios / conatos de incendio, con el fin de identificar las causas y prevenir su repetición.

· CONTEXTO ·

El control de los riesgos empresariales (económicos, de margen, de seguridad alimentaria y de seguridad laboral, etc.), la atención a la calidad y a la conformidad de los productos, y la constante necesidad de estar presentes, ser competitivos y visibles en el mercado exigen que la Dirección de AR.PA. s.r.l. supervise continuamente el contexto. A este respecto, la empresa ha definido los siguientes objetivos estratégicos:

1. Mantener bajo control y mejorar la eficiencia y la digitalización de todos los procesos empresariales, gestionando así los riesgos de la empresa;
2. Perseguir la mejora continua de los procesos empresariales y de los servicios prestados a los Clientes con el fin de:
 - Satisfacer las necesidades y expectativas del Cliente;
 - Mejorar la visibilidad de la empresa, también a través de plataformas digitales y redes sociales;
 - Cumplir las normas, especificaciones, requisitos legales y reglamentos aplicables;
 - Satisfacer los requisitos de todas las partes interesadas;
 - Alcanzar y mantener niveles de costes competitivos;
3. Supervisar la satisfacción del Cliente, atender sus necesidades y ayudarle en el desarrollo de nuevos productos.

Bolonia, 02/02/2026

La Dirección

AR.PA Srl

