

Áreas, consciente de la necesidad de asegurar la calidad de los productos y servicios que oferta, así como de evaluar la gestión de las actividades que desarrolla, ha elaborado un Plan de Calidad que recoge los objetivos, las acciones, los indicadores y los estándares de calidad que se pretenden lograr, y que se focaliza en tres ámbitos de actuación:

1. Calidad en la Gestión
2. Calidad de Producto
3. Calidad de Servicio

Nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua queda reflejado en nuestra Política de Calidad :



POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN de CALIDAD, y de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Dirección de Grupo ÁREAS, consciente de la importancia de los aspectos relacionados con la Gestión de la **Calidad** y de la **Seguridad y la Salud** en el Trabajo, asume los siguientes compromisos:

- **COMPROMISO CON EL CLIENTE:** Atendiendo y satisfaciendo sus necesidades y trabajando para adelantarnos a sus expectativas.
- **COMPROMISO CON LAS PERSONAS:** Creando un entorno favorable para la participación, el desarrollo y la capacitación profesional de nuestros colaboradores.
- **COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD:** Garantizando la seguridad y la salud de los colaboradores y terceros, a través de una gestión integrada de la prevención de los riesgos laborales en el conjunto de las actividades y a todos los niveles de la organización.
- **COMPROMISO CON LA MEJORA:** Basando nuestros procesos de trabajo en un Sistema Integrado de Gestión que se evalúa y mejora permanentemente, involucrando en ello a todo el personal.

Asegurando asimismo el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y suscritos, incluidos los de las Normas **UNE-EN-ISO 9001:2008** y **OHSAS 18001:2007**.



Sr. José Gabriel Martí
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

Rev:1 Nov'09

CALIDAD DE GESTION

En 1998, Áreas inició el desarrollo de un Sistema de Gestión basado en las normas ISO, siendo la empresa pionera del sector en obtener el certificado por AENOR en 1999, renovados anualmente (ver certificados).

Desde entonces, e impulsados por un espíritu de mejora continua, este Sistema se ha ido enriqueciendo y evolucionando, pero manteniendo en todo momento el punto de mira en el cliente y en su satisfacción.

Para ello, en Áreas llevamos a cabo una revisión permanente del mismo mediante auditorías, dirigidas a valorar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en el Sistema de Gestión , con objeto de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, así como para detectar puntos fuertes y oportunidades de mejora.

Otras de las herramientas de mejora y controles de Calidad que realizamos en nuestros establecimientos son los que se describen en las secciones de **Calidad de Servicio** y **Calidad de Producto**.

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0611/1999

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AREAS, S.A.

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

para las actividades: La prestación de servicios de tienda, alojamiento, restauración y eventos en establecimientos ubicados en nudos de comunicación, así como la producción y envasado de comidas preparadas y salsas para la hostelería.

que se realizan en: OFICINAS AREAS (Sede Via Augusta). AV DIAGONAL 579-585. 08014 - BARCELONA

VER DIRECCIONES INDICADAS EN EL ANEXO

Fecha de emisión: 1999-06-28
Fecha de renovación: 2007-08-28
Fecha de modificación: 2009-07-09
Fecha de expiración: 2010-08-28



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
El Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Entidad acreditada por ENAC con nº 01/C-SC003



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
AENOR
hereby certify that the organization

AREAS, S.A.

OFICINAS AREAS (Sede Via Augusta)
AV DIAGONAL 579-585
08014 - BARCELONA
ESPAÑA

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

for the following field of activities

Retail, catering, accommodation and convention activities offered by establishments located at communication and transport junctions, as well as the production and packaging of pre-cooked food and sauces for the catering industry.

has implemented and maintains a

Quality Management System


which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 1999-08-01 Renewed on: 2007-08-28 Modified on: 2009-07-09 Validity date: 2010-08-28

Registration Number: **ES-0611/1999**




René Wasmer
President of IQNet


AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
Ramón NAZ
General Manager of AENOR

AENOR

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFAQ AFNOR France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil
FONDONORMA Venezuela HKQAA Hong Kong China ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
Quality Austria Austria RR Russia SAI Global Australia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFAQ AFNOR, CISQ, DQS, NSAI Inc. and SAI Global

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

CALIDAD DE SERVICIO

Un objetivo clave en la estrategia de Áreas es garantizar la satisfacción de los clientes, cumpliendo y superando sus expectativas.

Es por ello que, en Áreas se gestiona la **Voz del Cliente** mediante los siguientes 4 canales, a través de los cuales los clientes pueden transmitir directamente sus inquietudes, dudas, felicitaciones, etc.:

- ✓ Cuestionarios de Satisfacción
- ✓ Folletos de sugerencias
- ✓ Hojas de reclamaciones
- ✓ Correo electrónico a través de esta misma web

Toda la información que llega es gestionada de forma ágil aportando la máxima resolución y proximidad brindando, de esta forma, un vínculo de profesionalidad y preocupación por el cliente. Conjuntamente con los departamentos corporativos y técnicos de Áreas se desarrollan acciones encaminadas a la satisfacción de las nuevas inquietudes y necesidades de los clientes.

Además de gestionar la Voz del Cliente, y con el objetivo de cumplir con los estándares de Calidad de Servicio de la compañía, se realizan visitas de **Mystery Shopper** que miden el cumplimiento, en cada uno de los establecimientos, de los aspectos que influyen en el proceso de compra/consumición de los clientes:

- ✓ Producto
- ✓ Servicio
- ✓ Instalaciones

De ambas herramientas (calidad percibida y calidad interna) se extraen unos resultados que son utilizados como indicadores para controlar y medir la implicación en el compromiso por parte de todo el personal operativo y técnico de la compañía.

CALIDAD DE PRODUCTO

Por lo que respecta a la Calidad de Producto, tanto desde el punto de vista de aseguramiento de la calidad higiénica (a través del cumplimiento de los requerimientos legales) como organoléptica, Áreas actúa desde varios niveles de la organización y en todas las etapas que intervienen en el proceso de recepción, almacenamiento, manipulación, elaboración y presentación del producto; se tiene n establecidos una serie de controles que nos aseguren la calidad del producto en el momento de su entrega al cliente final.

Calidad higiénica de producto:

Nos preocupamos por su salud y seguridad.

Por eso tenemos implantado en todos nuestros centros un Plan de Autocontrol basado en la sistemática de Análisis de peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC). Este sistema tiene como objetivo asegurar alimentos inocuos mediante el análisis y el control de los posibles peligros que puedan aparecer en todas y cada una de las fases de producción. Este trabajo se apoya con la realización de análisis microbiológicos de muestras de aguas, alimentos y superficies y de auditorías higiénicas por parte de un laboratorio externo. Además, visitamos periódicamente a nuestros proveedores y controlamos todas las materias primas a su recepción.

Calidad organoléptica de producto

Cuidamos la calidad de nuestros productos

Conscientes de la importancia de asegurar la calidad de los productos ofertados, se han establecido mecanismos de control, mediante auditorías de producto, para concluir en qué grado se corresponde el producto ofertado con el establecido en su correspondiente ficha de producto.