

*«Ofrecer calidad y un servicio de primer nivel es para nosotros un objetivo irrenunciable, además de motivo de orgullo».*

*Attilio Babbi*

La política fundamental de la dirección de **BABBI SRL** es la satisfacción completa de las expectativas del cliente, lograda gracias al departamento técnico y comercial, las ferias, las publicaciones y la publicidad, el sitio web, las redes sociales y la degustación de productos. También queremos conseguir y mantener, a través de la oferta de productos y servicios relacionados, una imagen precisa de profesionalidad y eficacia, respetando todas las normas aplicables.

En particular, el mercado debe percibir la marca **BABBI** como sinónimo de calidad entendida como placer satisfecho, de garantía en el uso de materias primas nobles, de productos obtenidos mediante la aplicación de procesos estandarizados.

Nuestros valores (extraídos de la web de la empresa):

*«Elegir a BABBI significa elegir el fruto de 70 años de experiencia e investigación, 70 años de pasión, amor y artesanía.*

*Elegir BABBI significa ver con la mirada puesta en el pasado, en la tradición y los sabores auténticos y artesanales, y con la mirada puesta en el futuro, la innovación, la investigación y el desarrollo en un mercado en constante y rápida evolución.*

*Elegir a BABBI significa compartir los valores con los que hace 70 años sentamos los pilares y que han convertido a nuestra empresa en líder mundial en el sector de la heladería artesanal y en maestro en la elaboración de especialidades pasteleras únicas e irrepetibles.»*

La empresa **BABBI** está profundamente vinculada a la región e impulsa actividades relacionadas con su desarrollo y bienestar sociocultural; por lo tanto, busca satisfacer las necesidades de las partes interesadas tanto internas como externas, con especial atención a la protección del medio ambiente y la salud y seguridad en el trabajo.

**Para lograr estos objetivos, se respetan las siguientes directrices generales:**

- a) Asegurar una imagen competitiva de la empresa hacia el mercado;
- b) Garantizar un entorno de trabajo seguro para todos los colaboradores;
- c) Orientar el nivel técnico y los estándares de calidad de sus productos y servicios hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes;
- d) Mantener un sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad y medio ambiente conforme a las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 de referencia, para tender hacia la mejora continua, una evaluación estratégica del contexto y la satisfacción de las partes interesadas, mediante el análisis permanente de los riesgos y oportunidades;
- e) Garantizar el control eficiente de los procesos primarios de la empresa;
- f) Cumplir con todos los requisitos reglamentarios aplicables, en particular en lo que respecta a los aspectos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo y la protección del medio ambiente;

- g) Reducir el número de accidentes y enfermedades profesionales, persiguiendo la mejora continua de su desempeño en el ámbito de la salud, la seguridad y los indicadores de accidentabilidad;
- h) Colaborar con la región fomentando la protección del medio ambiente, el turismo y la tradición (en colaboración con diferentes asociaciones y ayuntamientos), el deporte y la educación, priorizando siempre que sea posible las relaciones con empresas locales;
  - i) Formación de equipos de especialistas de producto para dar respuesta a solicitudes específicas de mejora en el uso de los productos por parte de los clientes heladeros;
  - j) Posibilidad de recibir clientes y profesionales del sector para visitar los departamentos de producción con el objetivo de transmitir la importancia de la organización de las líneas de producción;
  - k) Claridad y transparencia con respecto a la elaboración de etiquetas de ingredientes y fichas técnicas;
  - l) Atención y sensibilidad a las necesidades alimentarias referentes a necesidades de carácter religioso, ético o cultural mediante la obtención de certificaciones éticas, como Halal, Kosher y Vegan.

**La consecución de estos objetivos se logrará mediante:**

- a) La implicación, la participación y la consulta del personal en las actividades de la empresa, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos operativos internos y el desarrollo de una cultura corporativa compartida, mediante la promoción continua de la cultura de la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.
- b) Anticiparse a las necesidades manifestadas y no manifestadas por el mercado, evaluando siempre las peticiones del equipo de ventas, diseñando nuevos productos mediante el uso de materias primas que cumplan con los requisitos de salud y bienestar del consumidor y priorizando siempre el uso de los componentes reconocidos como más saludable, aunque sean más desfavorables para la optimización de los procesos.
- c) Aspirar a la mejora continua, utilizando como principal herramienta el análisis de las no conformidades y de los indicadores de proceso.
- d) Mantener y consolidar las relaciones estratégicas con los proveedores históricos de la empresa, con los que se desea establecer relaciones de auténtica colaboración, sin lanzar subastas en cada compra de bienes y servicios para buscar el precio más bajo, con el objetivo de mantener los productos y servicios en un nivel de calidad estándar.
- e) La flexibilidad de la empresa, proporcionando al cliente un producto y servicio de gran calidad y ofreciendo también posibles personalizaciones, para satisfacer los requisitos esperados.
- f) Mejora de las habilidades técnicas de los agentes de ventas mediante actividades de formación internas y externas.
- g) Creación de la Babbi Attilio Academy con el objetivo de organizar cursos de formación para clientes habituales y potenciales, para aumentar el nivel de servicio al mercado.
- h) Contratación de consultores externos en materia de calidad, medio ambiente y seguridad.
- i) Adopción de soluciones de mejora que respeten el medio ambiente, mediante la optimización del uso de los recursos y la energía, para reducir los residuos y proteger la salud y la seguridad de los trabajadores en

todos los niveles.

j) Adaptación de los procesos de producción, modos de funcionamiento y procedimentales, desde la fase de diseño del producto, con el objetivo de aumentar continuamente la cantidad de referencias aptas para las certificaciones relativas a necesidades de carácter religioso, ético o cultural.

La dirección, para comprobar la consecución de los objetivos, los controla a través de indicadores y objetivos específicos que se formalizan mediante una Directiva de dirección publicada al menos con periodicidad anual.

Para lograr estos objetivos, se considera fundamental que todo el personal esté implicado y potenciar su papel en la empresa, a través de la:

- ✓ formación y sensibilización;
- ✓ participación directa de los recursos de la empresa, en todos los niveles, en el programa de mejora continua.

La firma de cada documento por parte de los responsables designados se define como la asunción de responsabilidad de todo lo especificado en el documento en relación con su función y de acuerdo con lo previsto en los procedimientos de la empresa.

La dirección se compromete a hacer que todos los colaboradores asuman estos objetivos, colocando bien visible en los lugares de trabajo una copia de sus políticas.

Bertinoro, 1 de marzo de 2022

La dirección

