


POLÍTICA DE CALIDAD			
FECHA DE CREACIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN	CÓDIGO
06/11/2023		ROO	KT-OP-01
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD		
OBJETIVO	Implementar y cumplir nuestra política de Calidad que permita generar una experiencia satisfactoria e inolvidable en todos nuestros clientes.		
Responsable: Alberto Suárez	Supervisa: Todos los procesos	Reporta: Socios y accionistas	

KATARI, empresa innovadora, orgullosamente ecuatoriana, en búsqueda de la excelencia de sus procesos, que generan productos y servicios de calidad, declara su política de calidad:

“Katari, un lugar para ser felices, somos una industria de entretenimiento con servicio de alimento y bebidas, marcamos la diferencia por nuestro sistema innovador tipo Autoservicio de vinos y cervezas, por lo que buscamos satisfacer o superar las expectativas de nuestros clientes mediante **5 principales pilares de experiencia**:

1. Comida: Nuestra comida tipo Fast – Casual, contamos con una carta con más de 40 opciones para toda ocasión. Buscamos que nuestro servicio a mesa no sobrepase de 15 minutos, por lo que nuestra meta es lograr y mejorar el 95% de satisfacción.
2. Bebidas: Contamos con una variedad de más de 25 cervezas artesanales más de 10 variedades de vino, el cual tiene un modelo de autoservicio. Buscamos que esta experiencia logre y mejore el 95% de satisfacción.
3. Servicio: Nuestro servicio es estilo Customer Journey del Cliente, buscamos generar un modelo de atención ágil controlado menor a 5 minutos, por lo que nuestro objetivo es lograr y mejorar el 95% de satisfacción.
4. Infraestructura: Tenemos un ambiente cálido y acogedor, con infraestructura dinámica que facilite la interacción humana, cuidamos a detalle la limpieza y mantenimiento.
5. Eventos: Parte de nuestro servicio buscamos sorprender con actividades relacionadas a la música y la promoción del arte.

Cuidamos que todos nuestros pilares se manejen con **5 ejes importantes**:

1. Calidad: Entregamos esa experiencia diferenciadora, mediante la oferta de un ambiente, comida y bebida excelente que se entrega en tiempos óptimos. Queremos a nuestros clientes felices.
2. Innovación: Somos disruptivos a través de la constante creación o mejoramiento de experiencias, mediante la investigación y desarrollo de la mano de la tecnología.
3. Calidez: Somos gente, seres humanos de trato cercano, que priorizamos un ambiente acogedor, de panas, que eleve tu ego. Un lugar donde siempre quieres volver.
4. Inclusión: Somos abiertos para todas las personas, sin discriminación de condición física, orientación sexual, pensamiento político, raza, religión. Somos así con los emprendedores, artistas, cerveceros, colaboradores y socios. Todos son bienvenidos.
5. Equidad: Somos justos y transparentes en nuestro ejercer diario con todos nuestros stake holders buscando una relación ganar-ganar.

Po lo que buscamos como empresa cuidar cumplir con los siguientes requerimientos:

- Cuidar de los requerimientos de nuestros principales promotores, nuestros KATARITOS, cubriendo sus necesidades por medio de un sistema de compensaciones justo.
- Desarrollo de planes de beneficios de nuestros colaboradores.
- Clima Organizacional de cálido y cercano con líneas de comunicación directa.
- Mejora continua del sistema de capacitación
- Cumplimiento y desarrollo de procedimiento y política de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales en nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes, vecinos y todos los que se encuentren bajo nuestra responsabilidad.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, tomando en cuenta también los referentes a los peligros, aspectos ambientales.
- Asegurar la confiabilidad de nuestros productos cuidando la gestión de procesos de Katari.

La Política de la Calidad de la empresa es evaluada por la Dirección quien propone la modificación de esta cuando sea necesario; asimismo, la empresa se asegura que la Política de la Calidad y los objetivos que de ella se derivan, se entiendan, se implementen y mantengan en todos los niveles de la organización, para lo cual:

- Es difundida por medio de nuestros canales de comunicación interna
- Capacitar a nuestros colaboradores en la comprensión y participación de esta política

COMPROMISO: El cumplimiento de la Política de la Calidad y de lo establecido en el presente Manual, para el logro de la calidad, es un compromiso de la Dirección, Mandos Medios y Altos, y todos los niveles de la organización quienes en conjunto tienen siempre en cuenta la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

09 de octubre de 2023

SEBASTIÁN JARRÍN
GERENTE GENERAL
KATARI CORP