

# Politica

La Rotopress International ha acquistato una notevole esperienza nel campo della stampa e la ricerca di un servizio di qualità è stata sempre tra i principali obiettivi, sollecitata da Clienti con particolari esigenze, giacché il settore d'utenza, estremamente vasto e variegato, ha necessità di servizi sempre più efficienti ed efficaci.

L'azienda ha altresì messo sempre in primo piano la soddisfazione di tutte le parti interessate all'organizzazione, tra le quali un ruolo prioritario è ricoperto dal personale interno.

L'azienda ha sentito perciò la necessità di dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire il rispetto delle prescrizioni relative al servizio, la soddisfazione del Cliente, migliorare la propria conduzione per la Qualità, la soddisfazione delle maestranze tutte e una elevata responsabilità ambientale e sociale, pertanto ha ritenuto l'adozione di un Sistema di Qualità Integrato, riferito alle Norme UNI EN ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e SA8000:2001, come la migliore soluzione alle proprie esigenze.

Gli obiettivi fondamentali sono:

la "qualità garantita" dei propri servizi, per differenziare la propria offerta all'interno di un mercato sempre più competitivo, ricercando la massima soddisfazione del cliente e salvaguardando contemporaneamente la propria redditività.

Il "rispetto sociale" della propria organizzazione di tutte le parti interessate, ricercando la massima soddisfazione del personale nel pieno rispetto di tutte le leggi nazionali e internazionali vigenti, rispettando tutte le convenzioni International Labour Organisation (ILO) ad esse applicabili

Il sistema di qualità integrato pianificato e implementato dovrà:

- Consentire all'azienda la conquista di quote di mercato sempre maggiori, al fine di soddisfare i clienti con una tipologia di servizi sempre più articolati e personalizzati sulle richieste degli stessi, avvalendosi della collaborazione del personale motivato e soddisfatto.
- Permettere di rispettare tutti i principi etici e di responsabilità sociale con particolare riferimento a quanto previsto in materia di: Lavoro minorile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro e retribuzione.

Per raggiungere tali obiettivi prioritari l'Azienda si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- Dotarsi di un'organizzazione interna e di strumenti di controllo adeguati allo sviluppo e al mantenimento di un Sistema di qualità idoneo a garantire la qualità del servizio reso in termini di flessibilità, professionalità, orientamento alla gestione dei processi e coerente con i requisiti richiesti dal Cliente, regole, rispetto dell'Ambiente e condizioni di lavoro tali da garantire una elevata responsabilità sociale dell'Azienda nei confronti di tutto il Personale.

In questo contesto viene definita ai massimi livelli di responsabilità dell'Azienda, la posizione del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-Etica con l'autorità e responsabilità, di istituire, mantenere e verificare il sistema di qualità Integrato;

- Identificare in modo chiaro in fase di definizione del contratto, sulla base delle specifiche tecniche richieste dal Cliente, la tipologia del servizio da eseguire, i materiali impiegati, i processi adottati per l'erogazione del servizio e i tempi richiesti, affinché il servizio stesso soddisfi, in tutte le sue caratteristiche, le esigenze del Cliente ad un prezzo accettabile e remunerativo per l'Azienda;
- Sviluppare un sistema di controllo interno per la verifica del mantenimento degli standard concordati per il servizio e della sua redditività e competitività;
- Coinvolgere tutto il personale a tutti i livelli mediante interventi continui di formazione sia su aspetti tecnici relativi alla tipologia del servizio reso, sia su aspetti comportamentali, nella convinzione che "il cliente individua nell'operatore addetto all'erogazione del servizio, l'azienda nella sua interezza, attendendo da questo la soddisfazione delle sue aspettative esplicite e spesso anche di quelle non esplicite";
- Analizzare e gestire sistematicamente i reclami da parte dei clienti tramite accurata registrazione e successiva identificazione delle azioni correttive individuate, realizzate e risultati ottenuti;
- Sviluppare un sistema per la gestione dei dati relativi ai clienti per eseguire elaborazioni statistiche e sviluppare azioni di miglioramento continuo con il coinvolgimento degli operatori a tutti i livelli;
- Avviare un programma di controlli per verificare il mantenimento nel tempo degli standard qualitativi previsti e del rispetto delle regole e responsabilità ambientali;
- Avviare un programma di audits interni per verificare il mantenimento nel tempo degli standard qualitativi previsti e del rispetto delle regole di etica e responsabilità sociale;

L'azienda svilupperà tutte le azioni necessarie per concordare questa propria politica con i rappresentanti dei lavoratori e successivamente per diffonderla e condividerla con tutti, trasformando la stessa, in un momento cardine dello sviluppo aziendale.

Gli **obiettivi strategici** che la Direzione Generale intende raggiungere sono diversi e possono essere così raggruppati:

1. Migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale aziendale verso tutti gli aspetti della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza;
2. Mantenere la soddisfazione del cliente mediante il rispetto sia delle specifiche insite nel prodotto, sia di quelle definite dallo stato dell'arte, sia di quelle fornite dal cliente;
3. Riduzione costi;
4. Gestione dell'ambiente di lavoro;

5. Miglioramento continuo nelle proprie prestazioni sia di qualità che verso l'ambiente, la sicurezza e salute dei lavoratori;
6. Rispetto e tutela ambientale;
7. Rispetto della sicurezza e salute sul lavoro;
8. Rispetto della Direttive, leggi e norme applicabili.

La politica aziendale viene riesaminata dalla Direzione durante il riesame per accertarne la continua idoneità.