

## POLITICHE AZIENDALI

### Obiettivi relativi alle politiche citate in questo documento

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione documentato, ETICPRESS S.r.l. assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare la qualità dei propri prodotti/servizi per soddisfare le attese del cliente e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Il Sistema di Gestione definisce, in modo sistematico, pianificato e documentato, le attività organizzative e tecniche adottate dall'organizzazione. Tali modalità sono tese al conseguimento dei seguenti scopi:

- operare assicurando sicurezza, manutenibilità, sostenibilità ed affidabilità ai prodotti forniti da ETICPRESS S.r.l. nel rispetto delle esigenze espresse nei documenti contrattuali;
- monitorare costantemente i rischi legati al management nel rispetto dei requisiti richiesti dalle parti interessate;
- garantire la leadership a tutti i livelli dell'organizzazione e mettere a disposizione delle parti interessate le risorse adeguate al fine di garantire il miglioramento continuo;
- rispettare le leggi, norme e regolamenti vigenti al fine di raggiungere la soddisfazione del Cliente;
- acquisizione di nuovi Clienti, anche su territori nazionali e internazionali, adeguandosi ai nuovi livelli di qualità ed efficienza riscontrabili nel settore, al fine di garantire una crescita continua;
- aumentare la propria professionalità, migliorando l'immagine verso l'esterno con l'ottenimento di credibilità sul mercato, dimostrabile anche attraverso la certificazione;
- assicurare al Cliente che la qualità del servizio/prodotto richiesta è raggiunta e sarà mantenuta;
- coordinare tutte le attività che influenzano la qualità delle prestazioni.

Gli obiettivi relativi alle Politiche espresse nel presente documento, sono definiti e riesaminati annualmente in funzione dei risultati delle analisi degli indicatori e della riscontrata consistenza per valutare l'efficacia dei processi aziendali.

Tali obiettivi vengono espressi chiaramente nel documento *MD 05.01 Obiettivi e Programmi* e aggiornati costantemente ad ogni variazione ritenuta necessaria, sotto il controllo del Responsabile della Qualità e della Direzione Generale.

Al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti annualmente, ETICPRESS S.r.l. si impegna a verificare il raggiungimento degli stessi e a riesaminare annualmente la presente Politica, per assicurarne l'adeguatezza, in occasione del Riesame della Direzione.

### Politica per il riesame delle richieste, delle offerte e dei contratti

La Politica per il riesame delle richieste delle offerte e dei contratti di ETICPRESS S.r.l., è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati alla corretta e chiara definizione dei requisiti e in grado di soddisfare i requisiti dei clienti, con lo scopo di ottenere:

1. La chiara e adeguata definizione dei requisiti, compresi i metodi da utilizzare, la analisi attenta della documentazione applicabile e la comprensione da parte di tutte le parti interessate;
2. L'assicurazione che ETICPRESS S.r.l. abbia la capacità e le risorse adeguate a soddisfare i requisiti richiesti;
3. La selezione dei metodi di stampa appropriati ed in grado di soddisfare i requisiti dei clienti;
4. La prevenzione di errori derivanti da errata elaborazione dei campioni di stampa, carenza nella verifica di informazioni sui requisiti e il mancato soddisfacimento degli stessi.

### Politica per il controllo delle Non Conformità

La Politica di controllo e la gestione di prodotti/servizi non conformi, di ETICPRESS S.r.l., è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati al trattamento, contenimento, valutazione, analisi delle cause, definizione delle opportune azioni correttive e valutazione della loro efficacia con lo scopo di:

1. Ridurre, ed eliminare le cause di NC rilevate, che siano esse uniche o ricorrenti;
2. Coinvolgere tutto il personale nella gestione e trattamento delle NC, sensibilizzandolo ad agire e operare nel rispetto delle procedure e cercando di prevenirne l'accadimento;
3. Accrescere le competenze nella conoscenza e modalità di gestione delle NC, di qualsiasi genere e origine esse siano.

La presente politica ha lo scopo di assicurare che siano attribuite le responsabilità e autorità per la gestione delle attività non conformi e siano adottate le azioni (compreso l'arresto dei lavori e la sospensione temporanea dei certificati di taratura, se necessario) quando viene identificata un'attività non conforme.

Al Responsabile della Qualità sono state attribuite le responsabilità relative alla gestione di qualsiasi Non conformità o situazione che possa causarle:

- a) Sia eseguita una valutazione dell'importanza dei prodotti/processi/servizi non conformi;
- b) Siano adottate tempestivamente azioni correttive, insieme alle decisioni relative alla accettabilità dell'attività non conforme;
- c) Sia informato il Cliente e sia richiamato il lavoro, qualora sia ritenuto necessario dai responsabili incaricati;
- d) Sia definita la responsabilità per autorizzare la continuazione delle attività, qualora siano stati risolti i problemi oppure siano stati valutati come non rilevanti ai fini della soddisfazione dei requisiti.

Le Responsabilità per le decisioni sopraindicate sono attribuite al Responsabile della Qualità.

#### **Politica per la risoluzione dei reclami**

La Politica di risoluzione dei reclami, di ETICPRESS S.r.l., è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati alla riduzione ed eliminazione degli stessi:

1. Registrazione e classificazione di tutte le segnalazioni, reclami o forme di insoddisfazione, che siano esse di importanza e rilevanza minore o maggiore, impegnandosi a rispondere ad ognuna in modo reattivo, propositivo e collaborativo con il cliente, con lo scopo di valutarla e risolverla tempestivamente;
2. Coinvolgimento di tutto il personale competente qualora questo sia necessario, a fronte di ogni segnalazione o reclamo ricevuto dal cliente e sensibilizzando ognuno a considerare con la massima importanza ogni informazione di ritorno che richieda una reazione, risposta, azione tempestiva rivolta alla soluzione e prevenzione del problema;
3. Sensibilizzare tutto il personale al miglioramento continuo e alla giusta considerazione delle segnalazioni ricevute dal cliente, nonché alla collaborazione con i colleghi per consentire un livello di risposta e reazione adeguata nei confronti del cliente.

#### **Politica per la selezione e l'acquisto di servizi e forniture**

La Politica per la Selezione e l'acquisto di servizi e forniture da parte di ETICPRESS S.r.l., che hanno influenza sulla qualità e la sostenibilità del prodotto, è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati allo sviluppo e miglioramento continuo del processo di approvvigionamento:

1. Selezione, valutazione e qualifica dei fornitori di prodotti, servizi, attrezzature e impianti critici per la qualità del prodotto fornito al cliente, inserendoli in un albo dei fornitori qualificati;
2. Monitoraggio continuo delle prestazioni dei fornitori in modo tale da utilizzare fornitori con un livello di prestazione adeguato a quanto stabilito da ETICPRESS S.r.l.;
3. Utilizzo di fornitori qualificati FSC®, compatibilmente con le richieste del cliente, e il controllo della certificazione della materia prima acquistata;
4. La diffusione e comprensione ai fornitori della consapevolezza relativa alla importanza di fornire prodotti e/o servizi adeguati e conformi alle richieste;
5. Il controllo del rapporto fra la qualità ed il prezzo del servizio, con lo scopo di garantire il giusto equilibrio fra queste componenti e trasferirle poi al cliente finale;
6. L' esecuzione di audit periodici ai fornitori critici per monitorarne il livello qualitativo;
7. L' Implementazione e utilizzo degli strumenti di Problem Solving con lo scopo di ridurre le potenziali ed effettive cause di NC nel processo di approvvigionamento.

#### **Politica di servizio e attenzione al cliente**

La Politica di servizio e attenzione al cliente, di ETICPRESS S.r.l., è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati allo sviluppo e miglioramento continuo della soddisfazione del cliente:

1. Comunicazione continua con il Cliente in relazione agli aspetti positivi e negativi, registrando ogni segnalazione ricevuta, valutandola e tenendola in considerazione per poter attuare il processo di miglioramento continuo del servizio al cliente;
2. Valutazione dei questionari di soddisfazione cliente ricevuti con frequenza annuale e, nel caso in cui si registrano segnali di insoddisfazione, attuazione tempestiva delle dovute azioni correttive e/o preventive;
3. In caso di mancate risposte da parte del Cliente riguardo a questionari, richieste di informazioni o quant'altro consenta di avere informazioni di ritorno adeguate;
4. La diffusione a tutti i dipendenti della struttura di ETICPRESS S.r.l. dell'importanza di fornire al cliente un servizio di livello adeguato e di agire con orientamento alla sua soddisfazione.

### **Politica per la formazione e addestramento del personale**

La Politica di identificazione delle esigenze di formazione e addestramento e di soddisfacimento delle esigenze formative di ETICPRESS S.r.l., è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati alla continua crescita delle competenze del personale:

1. Valutazione adeguata e continua dei livelli di formazione, addestramento e abilità del personale di ETICPRESS S.r.l., in relazione alle mansioni assegnate, alle relative competenze minime definite ed ai risultati qualitativi di obiettivo, identificando le esigenze e definendo piani di azione e formazione adeguati allo scopo di ottenere i risultati attesi;
2. Riesame continuo dei livelli di competenza attesi e attuazioni di piani di azione, volti alla formazione e addestramento del personale con lo scopo di ottenere il miglior livello di competenza e professionalità e ottemperare ai requisiti ed esigenze dei Clienti;
3. Attuazione delle attività di formazione e addestramento in accordo alle esigenze riscontrate durante la valutazione annuale.

### **Politica per la protezione delle informazioni del cliente**

La Politica per la protezione delle informazioni riservate e dei diritti di proprietà del cliente è orientata a garantire la massima confidenzialità delle informazioni e dei dati del cliente ed è strutturata attraverso i seguenti punti specifici, indirizzati al mantenimento sistematico di un sistema efficace:

1. Formazione e informazione al personale di ETICPRESS S.r.l. riguardo alla importanza del mantenimento della riservatezza delle informazioni e dei dati relativi al cliente, di cui ognuno può venire a conoscenza, durante lo svolgimento delle proprie mansioni sotto forma di documenti, dati trasmessi via informatica, o informazioni ricevute verbalmente e che costituiscono informazione o dato riservato, la cui diffusione a terzi è assolutamente vietata;
2. Conoscenza e rispetto delle procedure aziendali relative alla corretta gestione dei dati e alla loro protezione nel rispetto delle esigenze del cliente e dei requisiti di legge applicabili;
3. Segnalare ogni anomalia relativa al mancato rispetto della riservatezza dei dati nei confronti del cliente.

### **Principi e Criteri (Standard) di buona gestione forestale - FSC®**

ETICPRESS S.r.l., ponendosi l'obiettivo di commercializzare prodotti perseguendo una via eco compatibile, ha deciso di implementare un sistema di gestione della catena di custodia FSC®, assicurando l'impiego di materia prima legnosa che provenga da una gestione sostenibile da un punto di vista, ambientale, sociale ed economico.

Principi e valori che non sono visti come vincoli ma come opportunità di crescita per l'intera struttura aziendale, in modo da rispondere sempre più e sempre meglio ai bisogni dei clienti attenti alle tematiche ambientali. In particolare gli obiettivi che si pone ETICPRESS S.r.l. riguardano:

- il rispetto della legislazione vigente in materia forestale;
- il controllo della certificazione della materia prima acquistata e dei relativi fornitori;
- la formazione periodica dei propri dipendenti relativamente ai controlli da porre in essere al fine di garantire la rintracciabilità dei prodotti legnosi;
- la sospensione della vendita come FSC® qualora il prodotto non dovesse rispettare i requisiti dello standard applicabili all'azienda;
- l'utilizzazione del logo FSC® solo in associazione a prodotti che abbiano le caratteristiche minime richieste dallo standard.

La Direzione si impegna in prima persona per lo sviluppo ed il mantenimento del Sistema di Gestione della Catena di Custodia FSC® e a diffondere i principi espressi nel presente documento ad ogni livello all'interno della propria organizzazione ed ai propri clienti / fornitori.

### Requisiti sui diritti fondamentali del lavoro - FSC®

ETICPRESS S.r.l. ritiene di grande importanza l'aspetto sociale dell'impresa e della responsabilità che ne derivano. Per questo la società opera nell'ottica della salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori l'impegno nella responsabilità sociale.

E' ferma convinzione della nostra società l'importanza di una corretta e trasparente gestione del proprio "patrimonio umano" e la sensibilizzazione della Direzione, dei fornitori, del personale dipendente e dei collaboratori esterni, al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale, impegnandosi a:

- Non utilizzare lavoro infantile o lavoro obbligato
- Rispettare la normativa vigente nazionale, delle convenzioni e delle raccomandazioni internazionali, ivi incluse le risoluzioni di organismi internazionali quali l'ILO – International Labour Organization e l'ONU - United Nations Organization;
- Rispettare la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva
- Contrastare ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;
- Condannare tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale
- Applicare in modo completo ed imparziale il contratto collettivo nazionale di lavoro a tutti i dipendenti, corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi
- Garantire la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate
- Promuovere e migliorare le condizioni di sicurezza e di benessere fisico e psichico dei propri collaboratori con azioni sia preventive che correttive;
- Coinvolgere tutti i fornitori di beni, attività e servizi ed il loro impegno nei confronti della responsabilità sociale.

Castel Goffredo (MN), lì 20.04.2022

La Direzione