

Attenzione focalizzata al cliente

Il cliente rappresenta la vita e il futuro dell'Azienda, la sua fedeltà costituisce un fattore base di efficienza sui costi di vendita e di promozione positiva sul mercato. L'identificazione e valutazione delle sue aspettative, esplicite ed implicite, deve essere un impegno prioritario di tutti, e la trasformazione di tali aspettative in requisiti definiti e misurabili (compresi quelli eventualmente cogenti) deve avvenire in modo da soddisfarle completamente, e possibilmente di superarle.

Impegno della Direzione

La Direzione della GRAFICHE ANTIGA SPA considera la Qualità uno strumento strategico per il raggiungimento della soddisfazione del cliente, del successo aziendale e dell'eccellenza, un obiettivo da perseguire in tutte le attività dell'organizzazione, facendo costante riferimento ai concetti di prevenzione, di coinvolgimento dei collaboratori e di miglioramento continuo.

Oltre a ciò, la Direzione dell'azienda si è impegnata ad esercitare la propria attività responsabilmente e solidalmente con la tutela degli interessi dei propri lavoratori e con la protezione dell'ambiente all'interno del quale si trova ad operare.

La Direzione intende perseguire una moderna gestione della Qualità e dell'Ambiente attraverso un'adeguata struttura organizzativa ed una buona organizzazione delle risorse; il tutto allo scopo di raggiungere la soddisfazione dei propri clienti, generare una fattiva collaborazione con gli stessi e con i propri Fornitori, e accrescere le proprie prestazioni ambientali.

Alla luce di tutto questo la Direzione ha pertanto definito la presente **"Politica per la Qualità e l'Ambiente"**, che vuole perseguire in "prima persona", operando affinché essa venga compresa, attuata, diffusa e sostenuta ad ogni livello aziendale, richiedendo a tutte le componenti aziendali di farla propria e di impegnarsi per la sua piena realizzazione.

La Direzione si impegna, inoltre, a:

- riesaminare periodicamente tale "Politica" per accertarne la continua idoneità;
- verificarne periodicamente la comprensione, l'applicazione e l'efficacia a tutti i livelli;
- operare in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e della norma UNI EN ISO 14001;
- promuovere lo sviluppo di un "Sistema di gestione per la Qualità e per l'Ambiente" coerente con tale "Politica", garantendone il costante miglioramento;
- garantire la diffusione della Politica al personale di Grafiche Antiga, attraverso la rete aziendale e l'esposizione nei luoghi di lavoro,
- rendere disponibile la "Politica" alle parti interessate.

La "Politica per la Qualità e l'Ambiente" come espressione dell'impegno della Direzione

La Missione della GRAFICHE ANTIGA SPA è quella di realizzare prodotti nel settore delle "Arti grafiche" con caratteristiche di alto livello qualitativo.

L'obiettivo primario della GRAFICHE ANTIGA SPA consiste nel garantire lo sviluppo dell'Azienda applicando la strategia della completa soddisfazione del cliente in termini di qualità e affidabilità del prodotto, di qualità e affidabilità del servizio e di innovazione nelle prestazioni, gestendo l'Azienda in modo profittevole, in una visione a lungo termine.

Inoltre, aspetto primario nella gestione dei processi aziendali è rappresentato dall'impegno a soddisfare gli obblighi di conformità,

alla protezione dell'ambiente in cui è inserita l'Azienda, inclusa la prevenzione dell'inquinamento, all'accrescimento delle prestazioni ambientali.

I principi che la Direzione ritiene debbano essere perseguiti con azioni concrete, al fine di raggiungere gli obiettivi di cui sopra, sono i seguenti:

- la qualità e l'affidabilità sono caratteristiche indispensabili del prodotto;
- la qualità e l'affidabilità del servizio al cliente sono i fattori primari per ottenere la sua soddisfazione e fiducia, ed elementi strategici essenziali per sostenere l'efficienza, l'immagine e la presenza dell'azienda sul mercato;
- devono essere considerate le esigenze di tutte le parti interessate, oltre al cliente (Proprietà, Personale, Fornitori, Collaboratori, Collettività, autorità di controllo);
- la qualità contribuisce a migliorare l'ambiente di lavoro, anche sotto il profilo umano;
- il rispetto dell'ambiente e l'impatto complessivo dell'azienda sull'ambiente stesso sono elementi che rientrano

- in un concetto più evoluto di qualità che l'azienda intende perseguire;
- deve essere sempre garantito l'impegno al rispetto degli obblighi di conformità in campo ambientale e l'impegno alla prevenzione dell'inquinamento;
- la qualità del prodotto deve considerare l'utilizzo di materie prime di provenienza sicura e (ove possibile) certificata;
- devono essere considerate le opportunità ed esigenze per il miglioramento continuo sia per la Qualità che per l'Ambiente;
- devono essere messe a disposizione le risorse necessarie;
- devono essere considerati i contributi dei fornitori e dei partner;
- la qualità del lavoro diffusa a tutte le aree aziendali elimina gli sprechi e contribuisce a mantenere una posizione di leadership sul mercato per il miglior rapporto qualità/prezzo.

Ciò che GRAFICHE ANTIGA pone alla base della propria "Politica per la qualità e l'ambiente" si riassume in:

- conoscere le esigenze e aspettative del Cliente per poterle soddisfare sul prodotto fornito e sul servizio erogato;
- curare la formazione e l'addestramento di tutto il personale, sia per quanto riguarda le capacità professionali che la conoscenza e comprensione della politica e degli obiettivi aziendali, compresi gli aspetti relativi al rispetto dell'ambiente ed alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- impegnarsi nel miglioramento continuo delle prestazioni per soddisfare pienamente e continuamente il Cliente e per migliorare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente;
- impegnarsi nella prevenzione dell'inquinamento e nella riduzione dell'impatto dell'azienda sull'ambiente;
- individuare e gestire gli aspetti ambientali indiretti, esercitando un'influenza nella direzione del miglioramento delle prestazioni ambientali;
- impegnarsi nell'utilizzare materie prime rispettose dell'ambiente e di provenienza sicura e (ove possibile) certificata;
- sviluppare le attività dedicate al conseguimento degli obiettivi per la qualità e l'ambiente, in coerenza con gli obiettivi generali dell'Azienda, secondo la logica del "Pianificare" / "Mettere in atto" / "Verificare" / "Agire per il miglioramento" / "Consolidare";
- controllare, gestire e migliorare i processi operativi, misurandoli e/o monitorandoli continuamente;
- riesaminare costantemente la validità delle strategie e politiche aziendali, tenendo conto delle evoluzioni del mercato, dei cambiamenti nella normativa applicabile, degli aspetti ambientali significativi (diretti ed indiretti), degli obiettivi a lungo termine e dei risultati conseguiti;
- coinvolgere tutto il personale attraverso la formazione e sensibilizzazione sulle problematiche ambientali e sugli aspetti relativi all'igiene e sicurezza sul posto di lavoro, allo scopo di aumentare l'efficacia delle azioni di miglioramento e di gestione definite.

Coerentemente, il comportamento del personale a tutti i livelli deve essere improntato ai seguenti principi:

- essere aperto al cambiamento;
- basarsi sui fatti e su dati concreti, soddisfacendo le esigenze del cliente interno nell'ottica di perseguire costantemente gli obiettivi e gli interessi complessivi dell'azienda;
- non fermarsi alla ricerca del "colpevole" delle disfunzioni, ma ricercare e risolvere le cause delle stesse;
- non essere "burocrati", ma rispettare le regole;
- non cercare compromessi sulla qualità sotto la spinta di esigenze immediate;
- gestire e garantire la qualità del prodotto e del servizio offerti applicando i criteri del miglioramento continuo;
- garantire il rispetto delle procedure previste dall'azienda per la gestione degli aspetti ambientali;
- cercare di eliminare ogni forma di spreco;
- impegnarsi a limitare l'accadimento di eventi che possono comportare inquinamento ambientale.

Per l'attuazione pratica di tale Politica, la Direzione individua e formalizza obiettivi specifici, misurabili e coerenti, sia di carattere generale che pertinenti per ambito funzionale (tali obiettivi vengono riportati nel documento MGQ-541-ALLO1 per la Qualità e nel documento MGA-433-ALLO1 per l'ambiente).

La Direzione, inoltre, assicura che il "Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente" di GRAFICHE ANTIGA sia costantemente verificato per valutarne l'adeguatezza nel tempo, l'efficacia nel soddisfare la Politica e gli obiettivi individuati, l'efficacia ai fini del soddisfacimento dei requisiti stabiliti e della soddisfazione del cliente, la congruenza con i requisiti delle Norme di riferimento e il rispetto degli obblighi di conformità applicabili.

A tale scopo, con cadenza almeno annuale, la Direzione effettua il riesame del "Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente". In questo contesto la Direzione valuta il conseguimento o meno degli obiettivi del periodo precedente e definisce i nuovi obiettivi per il periodo a venire per i pertinenti livelli e funzioni dell'azienda, coerentemente con gli indirizzi e gli orientamenti generali dell'azienda.

La tutela dell'ambiente, la soddisfazione del cliente, e quindi la competitività, la redditività e la crescita della GRAFICHE ANTIGA SPA sono logiche conseguenze dell'applicazione della presente Politica e dei principi, delle linee guida e dei comportamenti sopra citati, espressi, promossi, diffusi e sostenuti dalla Direzione Generale.