

1.1 POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione deve sviluppare, implementare e mantenere una politica aziendale, la quale deve prendere in considerazione, come minimo:

- la sicurezza alimentare e la qualità del prodotto
- l'attenzione al cliente
- la food safety culture

La politica aziendale deve essere comunicata a tutti i dipendenti e deve essere suddivisa in obiettivi specifici per i reparti pertinenti.

La Politica e gli obiettivi scaturiscono dall'analisi del contesto organizzativo interno ed esterno e delle esigenze ed aspettative dei Depositanti e di tutte le Parti Interessate e sono finalizzati a perseguire gli indirizzi strategici perseguiti dall'azienda.

La presente Politica per la Qualità si concretizza con l'impegno della Direzione di Lonato SpA, attraverso l'operato di tutta l'organizzazione in generale, al rispetto dei requisiti specificati dalle leggi vigenti e dal Depositante.

La Soddisfazione del Depositante viene perseguita attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità che regola i processi, svolti all'interno dell'azienda, in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- **CONFORMITÀ LEGISLATIVA:** in particolare tramite il monitoraggio sistematico degli adempimenti da rispettare ed il recepimento tempestivo delle novità legislative;
Obiettivo: Mantenere la piena conformità al 100% rispetto a tutti gli adempimenti legislativi e normativi applicabili identificati nel registro delle prescrizioni.
Misura: <2 non conformità maggiori relative a violazioni legislative rilevate durante gli audit interni o esterni annuali.
Scadenza: verifica annuale (riesame della direzione)
- **QUALITÀ & AFFIDABILITÀ:** intesa come capacità di fornire con regolarità i servizi logistici nel rispetto dei requisiti contrattuali impliciti ed espliciti, perseguendo la soddisfazione del Depositante e il rafforzamento della propria immagine e reputazione sul mercato, in particolare tramite:
 - ✓ il preventivo riesame di tutti i requisiti contrattuali;
 - ✓ la pianificazione ottimale dell'erogazione dei servizi logistici e la sistematica manutenzione preventiva delle strutture di deposito, dei mezzi e delle attrezzature;
 - ✓ il sistematico controllo dei servizi approvigionati e delle attività operative durante le diverse fasi di erogazione dei servizi logistici;
 - ✓ l'utilizzo e la taratura di strumenti di controllo adeguati;
 - ✓ la polivalenza dei mezzi e degli operatori;
 - ✓ la promozione all'interno dell'Impresa della consapevolezza da parte di tutti circa il proprio ruolo e la propria responsabilità allo scopo di raggiungere la soddisfazione del Depositante e gli Obiettivi per la Qualità prestabiliti;Obiettivo: Aumentare l'indice di soddisfazione del cliente all'85% o superiore.
Misura: Punteggio medio ottenuto dalle indagini di soddisfazione del cliente;
Scadenza: verifica annuale (riesame della direzione)
- **FLESSIBILITÀ, EFFICIENZA DEI PROCESSI & SUPPORTO AI DEPOSITANTI:** intesa come capacità di rispondere prontamente alle esigenze di un mercato sempre più esigente e mutevole e di cooperare con i Depositanti per supportarli nel trovare le soluzioni più adeguate e funzionali alle loro esigenze, in particolare tramite:
 - ✓ l'innovazione tecnologica di mezzi, attrezzature e l'utilizzo di adeguati software gestionali
 - ✓ il conseguimento/mantenimento di una professionalità sempre adeguata all'evoluzione tecnologica e normativa del mercato dei servizi di logistica integrata con particolare riferimento a quella promessa con la ferrovia e i depositi doganali;

Obiettivo: implementazione software gestionale attraverso la digitalizzazione dei documenti cartacei (fogli extra-contabili) progetto LogIn

Misura: raggiungimento almeno 90% delle indicazioni (capitoli attività da informatizzare) date alla software house MetLine

Scadenza: verifica annuale (riesame della direzione)

- **MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE:** in particolare tramite:

- ✓ la sistematica analisi dei punti di debolezza (in particolare tramite gestione NC) e la definizione delle conseguenti azioni correttive per eliminarne le cause;
- ✓ la periodica valutazione di rischi ed opportunità e la definizione delle conseguenti azioni necessarie a ridurli/eliminarli o a perseguirle;

Obiettivo: Ridurre/mantenere il numero delle non conformità <4 nell'arco dei 12 mesi.

Misura: monitoraggio attraverso MOD 16 "Non Conformità, Azioni Correttive"

Scadenza: verifica annuale (riesame della direzione)

- **CONSEGUIMENTO DI RISULTATI ECONOMICI SODDISFACENTI ED AMPLIAMENTO DEL MERCATO DEI SERVIZI DI LOGISTICA INTEGRATA CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLA PROMESSA CON LA FERROVIA E I DEPOSITI DOGANALI:** tramite le attività descritte nei punti precedenti.

Obiettivo: Aumentare il fatturato derivante dai servizi di logistica integrata (in particolare intermodale ferrovia/deposito) del 10% rispetto all'anno precedente e mantenere l'EBITDA in rapporto ai ricavi superiore al 10%.

Misura: Percentuale di crescita

Scadenza: Entro la fine dell'anno fiscale.

- **RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA ED ETICA:** Lonato SpA condivide i principi relativi alla responsabilità sociale d'impresa contenuta negli standard SA 8000 (vedasi sito internet SAI), pur non essendo certificata, che riguardano la salute e Sicurezza sul Lavoro ed Etica dei lavoratori si fonda sui principi contenuti nello standard internazionale.

Obiettivo: Mantenere l'assenza di non conformità che possano comportare danni gravi alla salute dei lavoratori sul luogo di lavoro durante gli audit interni e le ispezioni.

Misura: Numero di infortuni con giorni di assenza (frequenza e gravità); esiti degli audit interni sulle pratiche etiche e di sicurezza (conformità ai principi SA 8000).

Scadenza: verifica annuale (riesame della direzione)

In particolare gli aspetti presi in considerazione da LONATO sono:

- Ottemperanza delle norme cogenti relative alla Salute e Sicurezza dei Lavoratori.
- Predisposizione, applicazione ed aggiornamento periodico del Documento di Valutazione Rischi.
- Standardizzazione delle modalità di accesso allo stabilimento dei visitatori, per garantire la loro sicurezza e quella dei lavoratori;
- Attenta gestione dei subappaltatori relativamente alle eventuali interferenze con i rischi dell'azienda.
- Formazione e informazione dei lavoratori relativamente alla salute e sicurezza sul lavoro ed agli aspetti etici.

L'impegno etico dell'azienda si attua attraverso i seguenti obiettivi:

- Rispettare tutte le norme cogenti sui diritti dei lavoratori
- Garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori disciplinati dalle normative cogenti vigenti relativamente al lavoro obbligatorio, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzioni corrisposte ai lavoratori;
- Non utilizzare manodopera minorile o infantile;
- Non ricorrere a formule oppressive;
- Garantire la parità di diritti dei lavoratori e rifuggire da qualsiasi discriminazione in base a razza, ceto sociale, origine nazionale, religione, sesso, invalidità, orientamento sessuale, affiliazione

- sindacale o politica;
- Garantire di non far uso di punizioni corporali, abusi verbali, coercizioni mentali o fisiche nei confronti dei lavoratori;
- Impegnarsi per il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro del personale.

I valori comportamentali adottati dai dipendenti della Lonato SpA sono i seguenti:

Fiducia: fra risorse umane aziendali LONATO e quelle dei clienti e dei fornitori: Operiamo con integrità e indipendenza, e sappiamo di poter contare su colleghi che a loro volta si comportano in maniera etica e affidabile in tutto ciò che fanno.

- Tenere alti i principi di integrità, indipendenza e obiettività
- Garantire accuratezza ed esaustività nella fornitura dei servizi
- Agire in maniera etica e trasparente
- Dimostrare coerenza tra ciò che si dice e ciò che si fa

Innovazione: con soluzioni nuove per servire il cliente, promuovendo la crescita e avere un ambiente dinamico.

- Provare sempre cose nuove e imparare da esse, essere curiosi
- Agire con coraggio e individuare nuove opportunità anticipando le esigenze dei clienti
- Mettere in discussione lo status quo per trovare nuove strade
- Farsi sentire, condividere le idee e spronare gli altri a comportarsi allo stesso modo

Collaborazione: Lavorare in sinergia fra colleghi, con il cliente e i fornitori per ottenere risultati eccellenti.

- Collaborare con gli altri per sviluppare soluzioni congiunte e abbattere le barriere interne
- Assumere un atteggiamento positivo quando si lavora insieme ad altri: la concorrenza è all'esterno
- Condividere le idee e le risorse all'interno di LONATO affinché si diffondano e sortiscano effetti positivi:
- essere tutti gestori di risorse, non i titolari
- Instaurare rapporti fruttuosi con colleghi, cliente e fornitori per consentire agli altri di migliorare

Performance: otteniamo risultati, eccellendo in un lavoro che ha un impatto positivo intorno a noi.

- Essere i fautori dei nostri risultati, operare con alacrità e fare in modo che le cose accadano
- Ridurre la complessità
- Eccellere nell'esecuzione
- Fornire e cercare riscontri sull'operato in modo tempestivo e franco, e sulla base delle quali si possano prendere iniziative

I collaboratori LONATO se vengono a conoscenza di una situazione che può costituire violazione di una legge o di un regolamento, devono segnalare le loro perplessità a D – Maurizio Perotti, che a sua volta provvederà a risolvere il problema con l'attuazione di azioni correttive.

Questo paragrafo viene trasmesso a tutti i collaboratori con affissione in due bacheche (uffici centrali ingresso piano terra e ufficio area confezionamento), affinché sia da tutti conosciuto, sottoscritto e applicato.

Tutti i lavoratori recepiscono documento **MOD. 50 "Incarto Codice disciplinare"**.

- **RESPONSABILITÀ AMBIENTALE:** l'attenzione che Lonato SpA riserva all'ambiente ha portato allo sviluppo di un sistema di gestione integrato con lo scopo di migliorare con continuità la propria prestazione ambientale in un'ottica di sviluppo sostenibile. A parità di aspettativa EBIT l'azienda eseguirà servizi coinvolgenti Ferrovia e Fluvio-Marittimo, al fine di ridurre le emissioni di CO². Inoltre, è stato installato un impianto fotovoltaico per la generazione di energia elettrica con una capacità di 100 kW, corrispondente all'assorbimento di potenza durante i diversi processi.

- **SICUREZZA ALIMENTARE:** l'azienda è certificata International Food Standard, criteri secondo i quali vengono gestiti i processi di sicurezza alimentare al fine di soddisfare la tutela del consumatore.

In occasione del riesame del Sistema di Gestione, la Direzione:

- verifica l'adeguatezza e l'efficacia della Politica, in particolare attraverso il monitoraggio delle prestazioni aziendali, del grado di applicazione del sistema e di raggiungimento degli obiettivi prefissati ed in funzione di eventuali cambiamenti del contesto organizzativo interno ed esterno, e/o delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate;
- definisce gli obiettivi, misurabili, (MOD. 23 "Gestione indicatori di processo"; MOD. 14 "Piano di miglioramento") finalizzati a concretizzare la Politica e ad assicurare lo sviluppo ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

La Direzione assicura a tutti i Responsabili di processo le risorse necessarie al conseguimento della presente Politica. Qualunque controversia inerente il perseguimento della Politica deve essere prontamente sottoposta all'attenzione della Direzione per la risoluzione.

La Politica viene diffusa all'interno dell'Azienda in particolare tramite affissione ed è resa disponibile alle pertinenti Parti Interessate tramite pubblicazione nel sito aziendale o tramite e-mail.