

DIR\POL

# **Politica della Qualità del Gruppo GPI**

<b>Stato</b>	<b>Redatto e aggiornato da</b>	<b>Rivisto e approvato da</b>
Approvato	D. Fontana	F. Manzana

## STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

25/03/2011: Prima emissione a seguito della separazione della Politica della Qualità dal Manuale

21/12/2012: aggiornamento per unificazione sistema di gestione per tutte le società del Gruppo GPI

17/02/2016: aggiornamento per passaggio a UNI EN ISO 9001:2015 e per l'emissione del Piano Industriale 2016-2018

27/06/2017: aggiornamento per integrazione con la norma UNI CEI EN ISO 13485:2016

## SOMMARIO

<b>1. CONCETTI GENERALI</b>	<b>3</b>
<b>2. MISSION</b>	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPI E VALORI</b>	<b>3</b>
<b>4. OBIETTIVI</b>	<b>5</b>
<b>5. RIESAME DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI</b>	<b>6</b>

### 1. CONCETTI GENERALI

Il **Gruppo GPI** considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

Consapevole dell'importanza della Gestione della Qualità come momento di crescita dell'intera organizzazione, il **Gruppo GPI** diffonde i principi espressi da tale politica e in accordo con il Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO 13485:2016 e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti delle norme ed a migliorarne continuamente l'efficacia.

### 2. MISSION

La *mission* del Gruppo **GPI** è definita come segue:

*"L'attenzione alla **salute ed alla cura della persona** hanno sempre rappresentato l'obiettivo finale sotteso alla nostra attività e ai nostri investimenti, perché un sistema eccellente permette ad una organizzazione sanitaria di erogare prestazioni puntuali ed efficienti"*

(da *STRATEGIC&BUSINESS PLAN 2016-2018*).

Pertanto, il Gruppo GPI ha la missione di essere un efficiente produttore, distributore e manutentore di Sistemi Informatici, fornitore di servizi tecnico-sistemistici e di servizi amministrativi e socio-sanitari per il settore della Sanità Pubblica e Privata, il Sociale e la Pubblica Amministrazione. Orientata alle esigenze del mercato ed alla qualità del servizio, GPI persegue – attraverso il know-how e l'innovazione continua - l'obiettivo di creare valore per il contesto sociale in cui opera, per i Clienti e tutte le persone che lavorano nel Gruppo.

Dalla definizione della *mission* aziendale derivano alcuni principi cardine del **Gruppo GPI** rivolti, da un lato, all'organizzazione interna e, dall'altro, al cliente e agli stakeholder.

### 3. PRINCIPI E VALORI

Gli impegni di Politica per la Qualità definiti dalla Direzione in accordo con la politica, i valori e la strategia generale dell'organizzazione, sono rivolti sia all'interno che all'esterno dell'azienda e si basano sui seguenti principi:

#### ➤ **Il valore della reputazione**

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale che – coltivata nel lungo periodo - favorisce la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori e l'affidabilità verso i creditori.

#### ➤ **Il valore della reciprocità**

GPI ha adottato un codice etico improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte nel rispetto del ruolo di ciascuno. GPI richiede, perciò, che ciascun Destinatario ed Interlocutore agisca nei propri confronti secondo principi e regole ispirati ad un'etica condivisa.

### ➤ **Principio di Imparzialità**

Nelle decisioni che influiscono sulla scelta dei clienti, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, GPI evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso e/o alle preferenze sessuali, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

### ➤ **Principio di Legalità**

Nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti e/o collaboratori di GPI sono tenuti a rispettare con diligenza, oltre al presente Codice Etico, le leggi e i regolamenti vigenti in tutti i Paesi in cui GPI opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di GPI può giustificare il mancato rispetto delle regole.

### ➤ **Principio di Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse**

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse con GPI; con ciò si intende qualsiasi caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione di impresa o tragga un vantaggio personale dalle opportunità d'affari dell'impresa.

### ➤ **Principio di Riservatezza**

GPI assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dall'elaborare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, i collaboratori di GPI sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

### ➤ **Principio di Valore delle risorse umane**

I dipendenti e i collaboratori sono al centro di GPI, e ne costituiscono fattore indispensabile di successo e crescita. Per questo motivo, GPI tutela e promuove il valore delle persone allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore. GPI si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, evitandone ogni abuso. In particolare, GPI garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità del dipendente e del collaboratore.

### ➤ **Principio di Integrità della persona**

GPI garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti e collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri. Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

### ➤ **Principio di Correttezza ed equità nei contratti**

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. Chiunque operi in nome e per conto di GPI non deve approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisti, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare.

### ➤ **Principio di Qualità dei servizi e dei prodotti**

GPI orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. Per questo motivo, GPI indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

### ➤ **Principio di Concorrenza leale**

GPI intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante.

### ➤ **Principio di Trasparenza delle operazioni**

Tutte le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale i comportamenti tenuti e seguiti da dipendenti e collaboratori di GPI, in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità, devono essere improntati alla massima correttezza, trasparenza, obiettività.

Per le operazioni che hanno un'incidenza particolare sul rapporto con gli Interlocutori deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento, e in particolare la rintracciabilità e quindi l'individuazione di chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

In particolare, le operazioni contabili devono essere correttamente registrate secondo i criteri indicati dalla legge e dai principi contabili.

### ➤ **Principio di Valorizzazione dell'investimento azionario**

In armonia e coerenza con i valori e principi fin qui espressi GPI si adopera affinché le performance economico/finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che gli azionisti assumono con l'investimento dei propri capitali.

Tali principi devono guidare gli obiettivi specifici definiti dalla direzione.

## **4. OBIETTIVI**

Sulla base dei principi individuati vengono definiti gli obiettivi del Sistema di Gestione della Qualità.

Per ogni obiettivo vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

La Direzione si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati, in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e a monitorarne costantemente l'adeguatezza.

La Direzione, intendendo basare le proprie decisioni sull'analisi di dati e informazioni, promuove all'interno dell'organizzazione un approccio metodologico incentrato sulla raccolta sistematica dei dati e sulla loro puntuale analisi.

La finestra sottostante riporta i principi e gli obiettivi dell'organizzazione e può essere letta come un riassunto della **Politica della Qualità del Gruppo GPI**.

## ***Politica per la Qualità***

La cultura della qualità è una tradizione profondamente radicata nella storia della nostra Società.

Uno dei principi guida, da sempre praticato e da tutti condiviso è che:

***"Il successo della Società e la soddisfazione dei clienti dipendono dalla qualità dei prodotti e dei servizi offerti".***

A questa iniziale concezione della qualità, di natura prettamente tecnica e limitata ai prodotti ed ai servizi in senso stretto, si è progressivamente associato il concetto secondo cui "qualità" significa:

- *capire le esigenze espresse od implicite dei Clienti per fornire loro prodotti e servizi adeguati e dispositivi medici sicuri ed efficaci;*
- *capire le esigenze espresse od implicite degli stakeholder;*
- *realizzare nuovi prodotti e servizi e migliorare quelli già offerti per anticipare le future richieste dei Clienti;*
- *fornire un supporto qualificato ai Clienti per metterli in grado di utilizzare con pieno vantaggio e soddisfazione i prodotti ed i servizi.*

Tali obiettivi di qualità sono perseguiti a tutti i livelli attraverso l'impegno costante affinché nell'operatività quotidiana:

- *Ogni attività sia adeguatamente pianificata*
- *Tutte le attività siano svolte secondo le norme previste dal Sistema Qualità*
- *La gestione dei rischi sia tenuta sotto controllo durante tutte le fasi di vita dei dispositivi medici*
- *Ogni attività presso il cliente produca il risultato previsto*
- *Ogni attività sia completata nei tempi stabiliti*
- *Si risolvano eventuali reclami*
- *Sia gestita la fase di sorveglianza post-vendita di tutti i dispositivi medici al fine del mantenimento della loro efficacia e sicurezza*
- *Si persegua un miglioramento continuo, sulla base dell'analisi delle performance aziendali*
- *Si soddisfino impegni specifici di vigilanza delle prestazioni del prodotto ai requisiti regolamentari del settore medicale.*

Per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità e la soddisfazione del cliente, i valori della Qualità devono essere riportati anche all'interno dell'organizzazione:

- *Il valore di una persona è un valore per l'azienda;*
- *È importante documentare o motivare le scelte aziendali;*
- *Nell'azienda si può crescere per merito.*

## **5. RIESAME DELLA POLITICA E DEGLI OBIETTIVI**

La Politica della Qualità e gli obiettivi in essa definiti vengono costantemente monitorati e aggiornati dalla direzione al fine di rendere, in ogni momento, chiari e definiti a tutti i fini dell'organizzazione.