	SISTEMA GARANZIA QUALITÀ	MQ All 3 Rev. 01
	POLITICA PER LA QUALITÀ	emesso da AQ il 31/01/18 per versione in inglese

CONTESTO ORGANIZZATIVO

Nella progettazione e nel mantenimento di un sistema di gestione qualità, è volontà della Gamma S.p.a. quella di prestare attenzione all'ambiente nel quale essa opera, ai cambiamenti e ai rischi ad esso associati con particolare attenzione al contesto (interno, esterno, di sviluppo) in cui l'organizzazione opera, ai cambiamenti sempre più rapidi, e alla diversificazione delle esigenze delle parti interessate, mostrando flessibilità e dinamismo.

A tal fine Gamma ritiene attività fondamentale il miglioramento della comunicazione al fine di renderla più solida tramite l'adozione di flussi informativi che prevedano una chiara definizione di compiti e delle responsabilità e l'individuazione di precisi interlocutori interni ed esterni.

Parallelamente, s'impegna a sviluppare la capacità di anticipare e accompagnare il cambiamento e prevedere eventuali rischi ad esso correlati, piuttosto che subirne passivamente le conseguenze.

ORGANIZATION CONTEXT

In the planning and maintenance of a quality management system, it is the will of Gamma S.p.a. paying attention to the environment in which it operates, to the changes and risks associated with it, with particular attention to the context (internal, external, development) in which the organization operates, with increasingly rapid changes, and the diversification of needs of stakeholders, showing flexibility and dynamism. To this end, Gamma considers the improvement of communication to be more fundamental through the adoption of information flows that provide for a clear definition of tasks and responsibilities and the identification of precise internal and external interlocutors.

At the same time, it undertakes to develop the ability to anticipate and accompany the change and foresee any risks related to it, rather than passively suffer the consequences

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'obiettivo aziendale è quello di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità che aiuti a soddisfare in maniera efficace ed efficiente i "requisiti" (in particolare quelli riferiti al cliente interno ed esterno, quelli cogenti applicabili al prodotto e quelli definiti all'interno dell'organizzazione), al fine di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.


Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato deve aiutare l'organizzazione a garantire la capacità di fornire nel tempo, con regolarità, un prodotto/servizio in grado di soddisfare:

- i requisiti ritenuti fondamentali all'interno dell'organizzazione stessa;
- i requisiti (espresi e non) dei destinatari a cui il prodotto/servizio è rivolto;
- i vincoli cogenti espressi dal sistema legislativo in cui l'organizzazione agisce.

Il coinvolgimento e la comunicazione con il cliente stesso, le sue opinioni e la sua percezione in merito al prodotto/servizio offerto sono ritenute dall'azienda fondamentali per monitorare la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate; i metodi utilizzati possono essere diretti (sondaggi di opinione, questionari e focus group su aree tematiche di rilievo) o indiretti, tramite dati provenienti dal contesto (presenza e visibilità sul territorio, proprie performance e di quelle dei competitors).

In merito al rispetto dei requisiti "cogenti" viene posta ai problemi legati alla sicurezza dei lavoratori, al rispetto della normativa ambientale e al trattamento dei dati personali o sensibili dell'utente.

In riferimento a quanto sopra, Gamma pone attenzione nella tutela delle "proprietà del cliente", tra cui la proprietà intellettuale e quella "materiale", ma anche le proprietà legate ai dati personali, assicurando la riservatezza e l'integrità delle informazioni relative al cliente.

	SISTEMA GARANZIA QUALITÀ	MQ All 3 Rev. 01
	POLITICA PER LA QUALITÀ	emesso da AQ il 31/01/18 per versione in inglese

CUSTOMER ORIENTATION

The company's goal is to adopt a Quality Management System that helps to effectively and efficiently meet the "requirements" (in particular those referred to the internal and external customer, the mandatory ones applicable to the product and those defined within organization), in order to increase customer satisfaction. The adopted Quality Management System must help the organization to guarantee the ability to supply, over time, a product / service able to satisfy:

- *the requirements considered fundamental within the organization itself;*
- *the requirements (expressed and not) of the recipients to whom the product / service is addressed;*
- *the binding restrictions expressed by the legislative system in which the organization acts.*

The involvement and communication with the client himself, his opinions and his perception about the product / service offered are considered by the company to be fundamental for monitoring the satisfaction of the client and all the interested parties; the methods used can be direct (opinion polls, questionnaires and focus groups on important thematic areas) or indirect, using data from the context (presence and visibility on the territory, own performance and those of the competitors).

Regarding compliance with the "mandatory" requirements, it is addressed to problems related to worker safety, compliance with environmental regulations and the processing of personal or sensitive user data.

With reference to the above, Gamma focuses on the protection of "customer properties", including intellectual property and "material" property, but also the properties related to personal data, ensuring the confidentiality and integrity of customer information.

LEADERSHIP

Gamma ribadisce l'importanza del ruolo della direzione all'interno dell'organizzazione, che si impegna a:

- comprendere le esigenze delle diverse parti interessate;
- essere di esempio, stabilire una unità di intenti, sviluppare un buon clima interno, fornire una chiara motivazione nel perseguire gli obiettivi e favorire la partecipazione attiva;
- coinvolgere tutti i collaboratori, a tutti i livelli, e trasmettere loro la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente.

LEADERSHIP


Gamma reiterates the importance of the role of management within the organization, which is committed to:

- *understand the needs of different stakeholders;*
- *be an example, establish a unity of purpose, develop a good internal climate, provide clear motivation in pursuing the objectives and fostering active participation;*
- *involve all employees, at all levels, and convey their awareness of the importance of meeting the customer's requirements.*

RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI:

Gamma crede nel coinvolgimento e nella stretta collaborazione con i propri fornitori.

Nel caso in cui l'organizzazione decida di affidare all'esterno un processo - o una parte di esso, essa assicura la "bontà" dei risultati, come se tale processo fosse sviluppato al suo interno; ed associa ad essa degli obiettivi misurabili

	SISTEMA GARANZIA QUALITÀ	MQ All 3 Rev. 01
	POLITICA PER LA QUALITÀ	emesso da AQ il 31/01/18 per versione in inglese

MUTUAL BENEFIT REPORT WITH SUPPLIERS:

Gamma believes in the involvement and close cooperation with its suppliers.

In case the organization decides to outsource a process - or a part of it - it ensures the "goodness" of the results, as if this process were developed within it; and associates it with measurable objectives.

GESTIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO:

È ritenuto dall'azienda come fondamentale, assicurare una comunicazione efficace ed efficiente, non basata soltanto sull'occasionalità dei contatti ma in grado di far arrivare "tutte le informazioni giuste alle persone giuste".

Di conseguenza, ritiene necessario:

- individuare i propri interlocutori di riferimento;
- creare processi e canali di comunicazione consolidati al fine di non perdere informazioni e dati;
- attuare una corretta "gestione delle informazioni documentate", proveniente sia dall'interno che dall'esterno (leggi, disegni, preventivi, etc.);

A supporto di questi strumenti, Gamma ha adottato ad esempio un sistema informatico che garantisca un snellimento nelle comunicazioni ed allo stesso tempo, sicurezza delle informazioni trasmesse e ricevute.

Per far sì che questi aspetti trovino una loro realizzazione Gamma valuta la bontà del proprio flusso informativo periodicamente, tramite metodi e mezzi ritenuti più opportuni al fine suddetto.

INFORMATION FLOW MANAGEMENT:

It is considered by the company as fundamental, to ensure effective and efficient communication, not only based on the occasional nature of the contacts but able to get "all the right information to the right people".

As a result, it considers it necessary:

- *identify their reference interlocutors;*
- *create consolidated communication processes and channels in order not to lose information and data;*
- *implement a correct "management of documented information", coming both from inside and outside (laws, drawings, estimates, etc.);*

In support of these tools, Gamma has adopted, for example, an IT system that guarantees a streamlining of communications and at the same time, the security of information transmitted and received.

In order to ensure that these aspects find their fulfillment, Gamma assesses the validity of its information flow periodically, through methods and means deemed most appropriate for the aforementioned purpose.

Bobbio 31/01/2018

DG



Al fine di assicurare che la politica per la qualità venga correttamente capita ed attuata il presente quadro viene diffuso a tutto il personale aziendale ed esposto in maniera adeguata.