

La SMC da anni ha implementato e gestisce un Sistema di Gestione della Qualità, in linea con la normativa UNI EN ISO 9001:2015, con lo scopo di soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti **e di tutte le parti interessate**, salvaguardando contemporaneamente le esigenze operative dell'Azienda ed il rispetto delle normative di legge, **avendo a cuore il raggiungimento degli obiettivi non solo economici dell'organizzazione, ma in un'ottica di sostenibilità**. Il SGQ, gestito dal Manuale (MQ) ed esplicitato nelle Procedure operative (PO), pervade tutte le attività aziendali, investendo e coinvolgendo tutti gli enti aziendali.

La direzione ritiene che la qualità debba rappresentare uno strumento di gestione aziendale attraverso il quale organizzare, gestire e tenere sotto controllo l'andamento aziendale, non solo dal punto di vista della qualità del prodotto finale e della soddisfazione del cliente, ma anche della miglior razionalizzazione ed efficienza dell'organizzazione interna, nella certezza che ciò comporti un incremento di competitività aziendale, un aumento della fedeltà della clientela ed una crescita delle quote di mercato, **avendo sempre come riferimento le aspettative di tutte le parti interessate, al fine di soddisfarle**.

La politica della Qualità è, quindi, mirata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Soddisfare le aspettative del cliente **e di tutti gli stakeholders**, migliorando continuamente nel tempo gli standard qualitativi e quantitativi **e, più in generale, le performance aziendali**;
- Gestire il proprio Sistema Aziendale conformemente alle prescrizioni normative UNI EN ISO 9001:2015, nonché alle specifiche del committente;
- Essere competitivi, pur garantendo profitto all'azienda e non a discapito del livello qualitativo dei servizi resi, **né trascurando gli importanti aspetti in ambito sociale ed ambientale**.

A tale scopo la DG mantiene un Sistema Qualità, rivolgendosi:

- **al prodotto/servizio**, nel senso di:
 - completo rispetto delle caratteristiche qualitative stabilite, nel rispetto della normativa cogente;
 - affidabilità dei servizi resi, grazie alle seguenti scelte:
 1. utilizzare solo fornitori consolidati e selezionati accuratamente per la costanza e la qualità delle loro forniture,
 2. gestire il processo di erogazione dei servizi in modo completo, per garantire un miglior controllo del processo;
 3. effettuare accurati controlli durante le fasi critiche per la qualità;
 4. seguire modalità operative consolidate da una lunga esperienza;
- **al servizio associato alle forniture**, nel senso di:
 - massima chiarezza e completezza negli accordi contrattuali,
 - capacità di soddisfare le aspettative dei clienti;
 - massimo rispetto delle modalità e dei tempi concordati;
 - massima cortesia in tutti i rapporti con i clienti, a prescindere dalla tipologia e dal fatturato sviluppato;
 - assistenza ai clienti, anche nella gestione di eventuali reclami;
- **all'organizzazione aziendale che influenza la qualità dei prodotti/servizi**, nel senso di:
 - perseguimento della produttività e dell'efficienza dell'organizzazione, che si traduce in economia e competitività;
 - coinvolgimento diretto della Direzione in molte attività operative e non solo in quelle a carattere gestionale;
 - utilizzo di personale qualificato e tecnologicamente aggiornato, in tutti i ruoli critici per la qualità;

- coinvolgimento e motivazione di tutte le risorse umane aziendali, che si riflette in un’alta fidelizzazione del personale all’azienda.

Per il perseguimento della politica della qualità, la gestione dei fornitori assume un ruolo chiave. I fornitori di tutti i prodotti e servizi ritenuti critici per la qualità sono considerati dei veri e propri partners, integrati nel Sistema Qualità. Per questo motivo l’azienda intende lavorare solo con fornitori che hanno potuto raggiungere un determinato standard di affidabilità e qualità.

Tali obiettivi di qualità, esplicitati nella presente dichiarazione di Politica per la Qualità, sono misurabili e verificati periodicamente nell’ambito dei Riesami della Direzione per valutare il loro grado di raggiungimento nel tempo.

In conclusione, la strategia operativa sulla Qualità si basa, pertanto, non solo sull'adozione del Sistema Qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015, ma anche sull'attuazione di una politica volta ad integrare detto Sistema con un'attività istituzionale di produzione di know-how interno e di marketing avanzato, destinati alle diverse aree di specializzazione. Ciò al precipuo scopo di conferire all'Azienda, nel tempo, una sempre maggiore autonomia tecnologica ed operativa.

La Direzione si impegna ad attuare ed a sostenere la politica per la qualità sopra esposta, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e di attuazione attraverso gli strumenti definiti nel Manuale.

Essa crede fermamente nel ruolo che la Qualità riveste in termini di risultati di livello tecnico e di ritorno economico; è, pertanto, decisa ad investire tutte le risorse necessarie per il raggiungimento di quanto si è prefissa, nei tempi più brevi.

La presente politica viene riesaminata e, se necessario, rivista ed aggiornata, in occasione del riesame dalla Direzione.

La politica per la qualità nell’ultima revisione sarà sempre resa disponibile e mantenuta come informazione documentata, sarà comunicata, compresa ed applicata all’interno dell’organizzazione, sarà resa disponibile alle parti interessate.

Caserta, 15/11/2024

LA DIREZIONE