



CARONTE & TOURIST ISOLE MINORI S.p.A.

MANUALE QUALITÀ

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
POLITICA PER LA QUALITÀ

Caronte & Tourist Isole Minori SpA è una società di navigazione privata. Il Gruppo, che opera nei settori armatoriale, della cantieristica navale e dei servizi portuali, concentra il suo core business nelle attività di traghettamento verso le Isole minori della Sicilia.

La missione di **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** consiste nel fornire servizi nel campo della navigazione perseguendo i più alti standard qualitativi, valorizzando le competenze in iniziative di crescita che si accompagnino al mantenimento di alleanze e partnership strategiche con i principali attori del mercato marittimo, per creare valore per i propri azionisti, soddisfazione dei clienti e crescita professionale dei collaboratori.

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, la **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità.

La seguente Politica per la Qualità nasce quindi come impegno della Direzione Generale, anche attraverso l'operato di tutto il personale, nell'ottenere e mantenere la certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che comprende:

- Il soddisfacimento continuo delle esigenze dei propri Clienti e delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione
- Il soddisfacimento continuo dei requisiti dei prodotti nonché a carattere cogente sia di prodotto che impattanti il sistema di gestione aziendale
- L'attenzione continua alle esigenze dei collaboratori al fine di instaurare e mantenere un clima aziendale che possa favorirne la crescita comportamentale e professionale
- Il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, ottimizzando i processi interni

Per assicurarne la comprensione e la condivisione, il presente documento è stato diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione tramite incontri informativi ed esposizione all'interno dei locali, in modo da renderlo accessibile anche ai visitatori.

Sulla base dei principi generali di seguito esposti, vengono definiti obiettivi misurabili in documenti di maggior dettaglio che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte della Direzione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici

Approccio per processi

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. La Caronte & Tourist Isole Minori SpA gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate



Leadership

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario. Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

La **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SG. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che la **Caronte & Tourist Isole Minori SpA** mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della Politica per la Qualità, da parte della Caronte & Tourist Isole Minori SpA, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

La Direzione Aziendale si impegna a sottoscrivere quanto dichiarato e a divulgarlo a tutte le parti interessate