



La Società Nautica Cala Galera Spa, nata nel 1964, serve un comprensorio tra i più affascinanti della Toscana, circondato da famose mete turistiche quali Porto Santo Stefano, Porto Ercole, Capalbio e l'arcipelago Toscano.

Il Servizio di Rimessaggio propone Manutenzioni standard e straordinarie per imbarcazioni e navi da diporto, e dispone di mezzi di ultima generazione tipo Travel Lift 320 Tons e Carrello 350 Tons, che permettono di movimentare ed ospitare Yachts oltre i 40mt.

Riguardo i Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria si avvale della competenza delle migliori ditte e di carpentieri maestri d'ascia di grande tradizione ed esperienza, tale da assicurare alla nostra Clientela servizi di elevato Standard Qualitativo.

I Processi condotti dall'organizzazione e monitorati dal Sistema di Gestione per la Qualità, consistono pertanto nell'erogazione dei Servizi di Alaggio-Rimessaggio-Varo, Manutenzione ed Assistenza, riassumibile nella dicitura riportata nello scopo della Certificazione ISO 9001

#### " EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E RIMESSAGGIO IMBARCAZIONI "

La Direzione è impegnata nel miglioramento del proprio sistema di gestione per la qualità, attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti applicabili ai processi sviluppati, di natura contrattuale, legale e normativa.

In particolare la politica della qualità aziendale si sostanzia attraverso:

- L'ottenimento della consapevolezza del proprio ruolo aziendale, da parte di tutti gli Operatori;
- La continua ricerca del miglioramento dei processi e dei servizi erogati;
- Il miglioramento continuo dei risultati ottenuti dai singoli processi aziendali;
- L'incremento del grado di soddisfazione dei propri Clienti;

La Direzione a seguito della definizione della politica della qualità, sopra indicata, individua obiettivi per la qualità.

I quali si sostanziano in:

- o Attenzione al Cliente
- o Qualità delle forniture
- o Qualità delle risorse
- o Attuazione degli obiettivi della Politica per la Qualità e, più in generale, del Sistema Gestione Qualità
- o Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati.

Nel seguito sono dettagliati gli obiettivi di indirizzo particolari che l'Azienda intende perseguire, coerentemente agli aspetti sopra elencati.

- o Attenzione al Cliente

→ Si esprime attraverso la misurazione della soddisfazione del Cliente e valutando nel tempo le indicazioni sia particolari che generali che da essa emergono.

- o Qualità delle forniture

Si esprime attraverso:

- La fornitura di Servizi conformi alle aspettative dei propri Clienti.
- La fornitura di adeguate revisioni dei macchinari conformi al loro normale utilizzo.
- La costante attenzione alla qualità dei Fornitori utilizzati.

- o Qualità delle risorse

Si esprime attraverso:

- La competenza e il coinvolgimento attivo del proprio personale,
- La costante attenzione alla formazione delle proprie risorse.
- o Attuazione della Politica per la Qualità e, più in generale, del Sistema Gestione Qualità

Si esprime attraverso:

→ L'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati con il minimo dei costi) dei propri processi e del Sistema di Gestione per la Qualità in generale,

→ L'efficace gestione delle eventuali Non Conformità riscontrate e la prevenzione di potenziali Non Conformità attraverso tutte le attività eseguite.

→ Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati

Per la stessa definizione di miglioramento, si attua definendo indicatori (rappresentativi degli elementi) misurabili e confrontandoli con soglie opportunamente definite.

Riesami periodici di sistema, consentono di accertare nel tempo se la politica aziendale per la qualità si mantiene appropriata, coerente ed adeguata a conseguire gli scopi aziendali.

Gli obiettivi che l'organizzazione definisce, sono misurabili e coerenti con la politica della qualità aziendale.

Questi risultano contenuti anche nel riesame direzionale e saranno condivisi con i RDF, misurati attraverso l'individuazione di indici di monitoraggio e misurazione.

I risultati di tale analisi saranno contenuti nel riesame direzionale relativo al periodo a cui i dati fanno riferimento.

Al fine di esplicitare alcuni obiettivi e la susseguente composizione degli indici di monitoraggio e di misurazione, si intende riportare quello inerente la produzione dell'organizzazione, solo in via esemplificativa:

Obiettivo:

1. Tendere ad una produzione ottimale, evitando prodotti NC.
2. Tendere al rispetto dei tempi di consegna concordati con il cliente.
3. Tendere ad una ottimale erogazione dei servizi esternalizzati, evitando servizi NC

La Direzione assicura che la suddetta politica venga comunicata a tutte le risorse umane operanti presso l' Azienda e che la stessa venga



compresa e perseguita. Inoltre, essendo espressa volontà della Direzione l'attuazione di quanto esplicitato nel Sistema Qualità, si garantisce che saranno messe a disposizione risorse e strumenti necessari a garantire la conformità del servizio.

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'Azienda definisce come principi di riferimento della propria Politica:

***Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate:***

L'Azienda 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 critici

***Approccio per processi***

L'Azienda 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. L'Azienda gestisce i propri processi perché siano univoci:

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

***Leadership***

L'Azienda 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. L'Azienda comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

***Valutazione dei rischi e delle opportunità***

L'Azienda pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

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

L'Azienda promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

***Coinvolgimento del personale e degli stakeholder***

L'Azienda 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***

L'Azienda si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. 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 L'Azienda mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte L'Azienda è un Sistema di Gestione Aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in ultima edizione.

Questa politica è comunicata a tutti i collaboratori dell'organizzazione, ai suoi fornitori e ai suoi Clienti. Essa è disponibile al pubblico ed a chiunque ne faccia richiesta.

In fase di riesame annuale la presente politica sarà oggetto di revisione per accertarne che sia appropriata agli obiettivi sociali e garantire il suo continuo miglioramento.

Porto Ercole, 01.08.2018  
La Direzione