

Catania Cruise Terminal S.r.l. è la società che gestisce il terminal crociere di Catania dal 2011, offrendo operazioni di transito, inter-porting e homeporting. Catania Cruise Terminal S.r.l. si trova nel mezzo del Mediterraneo, al crocevia dei principali itinerari crocieristici.

A partire da novembre 2016, Catania Cruise Terminal S.r.l. è parte della grande famiglia di Global Ports Holding, il più importante operatore indipendente di terminal crociere al mondo.

L'obiettivo della società è far diventare il porto di Catania un punto di riferimento privilegiato per le Cruise Lines e di incrementare il numero di passeggeri imbarcanti, fino ad assumere le caratteristiche di homeport.

Anche a tal fine, Catania Cruise Terminal S.r.l. svolge una costante attività di promozione del porto, del terminal, della città di Catania e di tutta la Sicilia sud-orientale, mediante azioni dirette e mirate nei confronti di tutte le Cruise Lines e la partecipazione alle più importanti fiere internazionali di settore.

Destinazione ideale per le crociere durante ogni stagione, Catania gode di un clima mite, con meno di 46 giorni di pioggia all'anno e caldo da ottobre a marzo.

Durante tutto l'anno offre numerose escursioni e attività a breve distanza in auto dall'ormeggio. Vi è un elevato potenziale per pacchetti pre e post crociera, grazie all'elevato numero di hotel e alla vicinanza al centro città e alle principali reti di trasporto aereo-ferroviario-stradali. L'aeroporto internazionale di Fontanarossa, noto anche come Vincenzo Bellini, (che ha superato i 12 milioni di passeggeri nel 2024) dista solo 5,3 km.

Le caratteristiche tecniche e nautiche del porto, che può anche ospitare in sicurezza le grandi navi di ultima generazione, la sua ricca infrastruttura e l'ampia varietà di shorex della Sicilia orientale sono i requisiti ideali per lo sviluppo del settore crocieristico locale. Grazie all'attività promozionale svolta da Catania Cruise Terminal S.r.l. e alla sua politica aziendale volta a migliorare costantemente la qualità dei servizi, sempre più Cruise Lines hanno deciso di includere il porto di Catania tra le loro destinazioni.

La società Catania Cruise Terminal S.r.l. nell'assumere i propri impegni, definire le proprie strategie e pianificare le relative attività aziendali, valuta ed analizza le informazioni provenienti dal cliente, e da qualsiasi altra parte interessata, in funzione delle loro esigenze ed aspettative, ossia fattori interni ed esterni che hanno o possono avere influenza sul sistema di gestione e sul raggiungimento degli obiettivi aziendali. In tale ottica ha sviluppato un'analisi del contesto per valutare punti di forza e di debolezza, ossia i fattori interni, e le opportunità e le minacce, intesi quali fattori esterni, dei principali processi.

La società Catania Cruise Terminal S.r.l. ha determinato, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema Integrato.

Quindi, la direzione aziendale è sensibile nella rilevazione dei fattori positivi e/o negativi che possono penalizzare o accrescere il business aziendale. Al fine di facilitare l'individuazione dei fattori interni/esterni, ogni processo è stato rappresentato ricavando ciascun punto di forza e punto critico. Opportunità di business, obiettivi, strategie, aziendali da perseguire vengono affrontate e discusse nel riesame annuale della direzione aziendale e, in tale contesto, vengono analizzati fattori di crescita aziendale e quelli penalizzanti.

La società Catania Cruise Terminal S.r.l. nell'assumere i propri impegni, definire le proprie strategie e pianificare le relative attività aziendali, valuta ed analizza le informazioni provenienti dal cliente, e da qualsiasi altra parte interessata, in funzione delle loro esigenze ed aspettative, ossia fattori interni ed esterni che hanno o possono avere influenza sul sistema integrato e sul raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La società Catania Cruise Terminal S.r.l., per soddisfare le richieste del cliente e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di implementare il Sistema Gestione Qualità ed Ambiente ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

### **Politica Ambientale**

La *politica ambientale* è quella di attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire qualsiasi forma di inquinamento monitorare e tracciare le materie a maggior impatto ambientale (acqua, legname, carta, plastica, metallo e prodotti chimici) dall'approvvigionamento della materia prima allo smaltimento, tendendo per quanto possibile al riuso/riciclo delle stesse, alla riduzione degli scarti e al sempre maggiore impiego di materie riciclate, provenienti da fonti rinnovabili e controllate o a minor impatto ambientale. Inoltre, La politica è proiettata a verificare l'impatto ambientale al fine di garantire la corretta gestione ed esecuzione dei servizi, con particolare attenzione all'aspetto rifiuti.

Pertanto, la politica ambientale tende al rispetto della legislazione vigente e delle norme volontariamente sottoscritte in materia ambientale la società Catania Cruise Terminal S.r.l. si impegna ad integrare in tutti i processi aziendali, i principi di tutela dell'ambiente, uso responsabile delle risorse e prevenzione del danno ambientale, attraverso:

- l'implementazione di approcci metodologici più performanti per la riduzione degli impatti sull'ambiente, per la gestione dei rifiuti;
- la promozione e lo sviluppo di principi e criteri di sostenibilità ambientale negli approvvigionamenti incoraggiando i fornitori al miglioramento delle proprie performance ambientali;
- lo sviluppo di attività di ricerca ed innovazione che prevedano la sperimentazione di soluzioni tecnologiche avanzate, l'utilizzo di materiali ecocompatibili e l'implementazione di modelli di economia circolare in una prospettiva di ciclo di vita;
- la definizione e l'applicazione di buone pratiche e di linee di indirizzo per la salvaguardia del territorio, delle acque e la tutela della biodiversità;
- la formazione e la sensibilizzazione dei propri dipendenti sulle tematiche ambientali, finalizzata a diffondere i principi di sostenibilità ambientale a tutti i livelli organizzativi;
- la valutazione periodica degli indicatori ambientali al fine di misurare l'andamento delle proprie prestazioni nell'ottica del miglioramento continuo.

### **Politica Qualità e Ambiente**

La normativa internazionale UNI EN ISO 9001 integrata con la UNI EN ISO 14001, impone l'applicazione di adempimenti obbligatori per una corretta realizzazione del sistema.

La politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali miglioramenti del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami, questionari di soddisfazione, audit interni e, se dovessero registrarsi delle difformità saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

La società Catania Cruise Terminal S.r.l. ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema.

Quindi, il Sistema Integrato è improntato su una individuazione del contesto organizzativo e sull'approccio del risk-based thinking il quale consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto ai requisiti del cliente e, di conseguenza, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli

effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato di riferimento (v. processi Contesto Organizzativo – Analisi Rischi).

La valutazione del rischio e l'analisi del contesto sono aggiornate almeno annualmente (v. riesame della direzione) e/o al cambiamento dei fattori analizzati. Tale analisi porta alla conseguente valutazione dei rischi/opportunità ed al successivo piano di miglioramento.

In relazione alle attività esterne, l'organizzazione si impegna a:

| OBIETTIVO                                                                   | INDICATORE                                                                                                                   | FREQUENZA MONITORAGGIO |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Fornire un servizio efficiente                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclami clienti</li> <li>Non conformità interne</li> <li>Reclami fornitori</li> </ul> | <b>Semestrale</b>      |
| Monitorare la soddisfazione del cliente per migliorare la qualità percepita | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi soddisfazione cliente</li> </ul>                                              | <b>Semestrale</b>      |
| Rispetto dei tempi                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclami clienti</li> <li>Non conformità interne</li> <li>Reclami fornitori</li> </ul> | <b>Semestrale</b>      |
| Aspettative degli stakeholder                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi del contesto</li> <li>Valutazione rischi</li> </ul>                           | <b>Annuale</b>         |

Per quanto riguarda le attività interne all'azienda, la società si impegna a:

| OBIETTIVO                                                                                                                         | INDICATORE                                                                                                                                                                         | FREQUENZA MONITORAGGIO                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione interna/esterna</li> <li>Audit interni</li> </ul>                                                                                | <b>Semestrale</b>                                               |
| Monitorare l'erogazione del servizio                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclami clienti</li> <li>Non conformità interne</li> <li>Reclami fornitori</li> <li>Verbali Riunione</li> <li>Verbali Formazione</li> </ul> | <b>Semestrale</b>                                               |
| Valutare i fornitori in modo da garantire la qualità dei prodotti acquistati ed utilizzati per soddisfare i requisiti del cliente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione/qualifica</li> </ul>                                                                                                            | <b>Annuale</b>                                                  |
| Gestire la manutenzione delle attrezzature in modo sistematico per non avere problematiche di produzione e fermi del servizio     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenzione attrezzature</li> </ul>                                                                                                        | <b>Semestrale - Annuale e/o in base al tipo di attrezzature</b> |
| Operare nel rispetto delle leggi vigenti per la realizzazione dei servizi ivi comprese quelle sull'ambiente                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbali organi preposti</li> <li>Verbali committente</li> <li>Non conformità interne</li> </ul>                                             | <b>Semestrale</b>                                               |

• **SODDISFARE GLI STAKEHOLDER:** in particolare dei propri clienti e partner. La Direzione è consapevole che il conseguimento di certi risultati è in parte determinato dalla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti in modo efficace;

• **COINVOLGERE E SODDISFARE TUTTO IL PERSONALE:** agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra le proprie persone affidando anche le giuste responsabilità, in particolare nei riguardi dei dipendenti e dei collaboratori. Questo è il principio fondamentale alla base della qualità ossia il coinvolgimento, la partecipazione e la soddisfazione di tutto il personale aziendale. La promozione e lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali favorisce l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne. L'organizzazione s'impegna a diffondere tra il proprio personale i principi della qualità, anche attraverso la formazione permanente, chiarendo che ognuno di loro svolge compiti ed attività importanti e che, per tale ragione, l'esecuzione del lavoro deve essere effettuato in conformità con i requisiti normativi vigenti, tenendo conto ove possibile delle richieste del cliente. L'organizzazione ha valorizzato il proprio know-how, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro ed esperienza.

- **RISPETTARE LA NORMATIVA APPLICABILE:** effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso. Per la corretta gestione aziendale risulta indispensabile che tutti coloro che operano considerino come elemento fondamentale il completo rispetto di tutte le disposizioni legislative inerenti l'attività eseguita. In particolare, la direzione si impegna ad un servizio conforme a quanto prescritto nella norma ed a qualsiasi altro criterio prescritto per legge;
- **CAMBIAMENTO CLIMATICO:** effettuare le opportune valutazioni sull'impatto del cambiamento climatico sull'organizzazione, attivando strategie per abbattere le soglie inquinanti e ridurre gli sprechi delle risorse naturali;
- **MIGLIORARE COSTANTEMENTE IL SISTEMA:** Ognuno partecipa attivamente alla crescita della qualità e ambiente collaborando con la Direzione Aziendale alla definizione delle procedure gestionali e impegnandosi nella rilevazione e nella pronta rimozione di non conformità rispetto alle linee definite dalla documentazione di sistema, per un continuo miglioramento dell'efficacia delle attività svolte. Quindi, la Direzione, affinché possa conseguire, mantenere e migliorare l'attività, assicura il suo impegno per fornire le risorse necessarie per la qualità del servizio da destinare al cliente anche attraverso la tenuta sotto controllo delle attrezzature e dei fornitori;
- **MONITORARE CON AUDIT INTERNI:** l'organizzazione, in occasione del riesame della direzione, pianifica annualmente tempi e modi di esecuzione degli audit interni al fine di valutare periodicamente il rispetto del sistema;
- **ASSICURARE LA COMUNICAZIONE DELLA POLITICA INTEGRATA:** l'organizzazione ha stabilito appropriati processi di comunicazione interna e, quindi, ha diffuso il presente documento a tutti i livelli organizzativi attraverso riunioni e sito internet, e-mail e programmi condivisi.

Contrariamente, l'organizzazione ha stabilito per i processi di comunicazione esterna l'advertising (pubblicità), il below the line (pubblicità/marketing per un gruppo di utenti), il sito internet.

L'organizzazione definisce per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare gli obiettivi.

L'organizzazione Catania Cruise Port responsabilizzerà sui temi della Qualità e dell'Ambiente tutti i livelli della propria struttura incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni e creare, quindi, un ambiente sano ed idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza, crescita e affidabilità.

Data, **19-05-2025**

**Catania Cruise Port S.r.l.**  
**Approvazione General Manager (GM)**