

# **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

## **MANUALE DELLA QUALITÀ**

### **5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'esperienza portuale di tutti i Paesi e la cultura che attorno ad essa si è formata, indicano concordemente alcune esigenze essenziali emerse o emergenti in ordine al ruolo ed alla funzione dei porti e chiedono che da esse non si prescinda in ogni ragionamento, decisione ed azione riguardante la realtà portuale: globalizzazione, competizione e sicurezza.

Globalizzazione è un concetto più ampio di internazionalizzazione; essa mette in risalto l'aspetto della prevalenza o della precedenza dei rapporti materiali fra individuo e comunità rispetto alla diversità della realtà giuridica e statuale ed allo stesso ruolo delle grandi organizzazioni internazionali, comprese quelle marittime.

La competizione, altra parola chiave dell'attuale congiuntura, si trasmette dalla produzione ai commerci e dai commerci ai trasporti in relazione ai quali nessuno ha più alcun dubbio sulla essenzialità di un efficiente sistema portuale anch'esso globale e competitivo.

L'efficienza del sistema portuale richiama immediatamente la dimensione tutt'altro che marginale della funzionalità e della sicurezza della navigazione ed in particolare di quella in ambito portuale, funzionalità e sicurezza che attengono indubbiamente ai servizi resi dagli Ormeggiatori e Barcaiole.

La globalizzazione e la competitività inducono gli operatori (clienti) a domandare al porto un ruolo di servizio affidabile e per quanto possibile a basso costo; proprio questa domanda solleva con forza il problema della sicurezza, dei costi e delle relative responsabilità.

I porti sono la naturale interfaccia fra i vari modi di trasporto, aree multifunzionali dei commerci e delle industrie, piattaforme logistiche con un impegno crescente di aree per la trasformazione e la distribuzione delle merci; ma non cessano per questo di essere luoghi di accoglienza e rifugio delle navi che in essi devono trovare installazioni ed organizzazioni di servizi tali da garantire sicurezza e rapidità di assistenza.

Il Porto contemporaneo, articolato complesso di spazi, infrastrutture ed attività, ha bisogno non solo di una gestione di tipo manageriale, ossia attenta alla globalità e

Mod. 102 ver. 01

|                        |                             |                         |                                 |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Versione:<br><b>08</b> | Pagina:<br><b>28 di 117</b> | Codice:<br><b>Man_Q</b> | Editore:<br><b>A.N.G.O.P.I.</b> |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|

## **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

### **MANUALE DELLA QUALITÀ**

competitività del mercato, ma deve anche rispettare le esigenze di sicurezza e funzionalità, binomio inscindibile della navigazione e della sosta nell'ambito portuale nelle condizioni di massima efficienza anche sotto il profilo dei costi.

La stessa invocata managerialità delle gestioni portuali riassume efficacemente la spinta all'evoluzione dei porti da mere stazioni mercantili ad organismi dinamici, in cui operano soggetti alla ricerca sia di sempre maggiori collegamenti con il resto del mondo, sia di forme di erogazione dei servizi caratterizzata dalla massima efficienza compatibile con le caratteristiche del mercato e delle esigenze proprie del servizio reso.

Gli standard qualitativi richiesti ai fornitori di servizi nei porti, finalizzati alla qualità del servizio ed alla sicurezza delle navi nelle acque portuali non tollerano compromessi, neppure per ragioni economiche.

È con questi principi fondamentali che l'A.N.G.O.P.I., espressione di tutti gli Ormeggiatori e Barcaiolì d'Italia, ha deciso, già dal 1997, la realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità che potesse investire tutta la struttura e le attività in accordo alle più recenti specifiche internazionali al riguardo.

L'obiettivo principale che l'A.N.G.O.P.I. assegna al Sistema Qualità è la soddisfazione dell'utente (cliente), intesa come piena rispondenza a tutti i requisiti che l'utente avanza in termini di qualità, efficienza e sicurezza del servizio.

Ragionando in termini di efficienza occorre rilevare che l'attuale configurazione legislativa dei servizi, peraltro in sostanza condivisa dalla generalità degli altri ordinamenti europei, raggiunge un elevato livello di efficienza a costi comparativamente più bassi che in altri stati, nonostante le difficoltà morfologiche ed ambientali delle coste ed il grande numero dei porti italiani.

Gli Ormeggiatori e Barcaiolì italiani svolgono con competenza e professionalità l'attività di battellaggio merci e persone, ormeggio, disormeggio e movimentazione lungo banchina delle navi e comunque tutte le altre attività di supporto alla navigazione nei porti e delle relative aree di pertinenza.

Ma nel servizio reso dagli Ormeggiatori e Barcaiolì sono senz'altro presenti caratteristiche e/o obblighi tradizionalmente riconducibili a quelli di un servizio pubblico, basti pensare all'universalità dei servizi che vengono offerti a chiunque ne

Mod. 102 ver. 01

|                        |                             |                         |                                 |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Versione:<br><b>08</b> | Pagina:<br><b>29 di 117</b> | Codice:<br><b>Man_Q</b> | Editore:<br><b>A.N.G.O.P.I.</b> |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|

## **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

### **MANUALE DELLA QUALITÀ**

faccia richiesta, e qualsiasi utente può farne richiesta.

Le modalità operative in base alle quali il servizio viene prestato ed attraverso le quali l'utente può avvalersene sono tali da garantire la massima flessibilità in favore dell'utente, che può recarsi al porto con qualsiasi nave, qualunque equipaggio, qualunque condizione meteo-marina, sicuro di ricevere il servizio. Inoltre, il servizio viene prestato sulla base di regole predeterminate con riferimento alla qualità del servizio ed alle procedure di erogazione. Predeterminato è anche il corrispettivo del servizio, che è uniforme per tipologie di utenti, ed è inoltre reso ad un prezzo accessibile alla generalità degli utenti.

Non meno importante è la continuità. Il servizio è disponibile in ogni momento, senza interruzioni temporali, ed è comunque a disposizione dell'utente a qualsiasi ora del giorno e della notte in qualsiasi giorno dell'anno. La sua istituzione per il soddisfacimento di esigenze di pubblico interesse è segnatamente una funzione di carattere sociale.

I servizi tecnico-nautici funzionali alla sicurezza della navigazione nei porti e nelle acque antistanti a beneficio dell'utenza (navi e/o merci) del porto e quindi delle strutture portuali e dell'ambiente, sono altresì sottoposti alla disciplina e vigilanza dell'Autorità Marittima, la quale può anche imporre agli Ormeggiatori e Barcaiole di prestare assistenza in caso di emergenza in mare (dentro e fuori del porto).

La gestione secondo un sistema della qualità, univoco a livello nazionale, conformato e certificabile, mira anche al recupero dell'efficienza in una logica di mercato, mantenendo inalterati i livelli di sicurezza attuali. L'unicità di un unico erogatore del servizio consente la realizzazione di economie di scala all'interno del porto, a vantaggio dell'efficienza produttiva e della salvaguardia di professionalità e specializzazioni specifiche che possono essere messe al servizio di una pluralità di imprese/utenti, e ciò in modo flessibile e quindi con migliori capacità di adattamento ai picchi di lavoro esistenti in porto.

Il notevole risparmio di costi transattivi nell'organizzazione e svolgimento del servizio, laddove affidato per ogni porto ad un'unica entità responsabile, attesta comunque la necessità di una disciplina e di un costante controllo da parte della Pubblica Amministrazione a motivo delle caratteristiche dei medesimi e degli

Mod. 102 ver. 01

|                        |                             |                         |                                 |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Versione:<br><b>08</b> | Pagina:<br><b>30 di 117</b> | Codice:<br><b>Man_Q</b> | Editore:<br><b>A.N.G.O.P.I.</b> |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|

## **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

### **MANUALE DELLA QUALITÀ**

obblighi di servizio pubblico ad essi relativi.

Infine, l'ineludibilità di una corretta elaborazione delle tariffe in modo trasparente adottando criteri omogenei, rivolti a garantire standard di sicurezza e qualità identici nell'ambito dei vari Porti, tenendo conto delle peculiarità dei Porti stessi, ma sulla base di una loro individuazione e valutazione a livello centrale è garantita oggi dall'art.14 comma 1-bis della legge 28 gennaio 1994 n. 84, così modificato dalla legge 23 dicembre 1996, n. 647 e dall'art.1 L. 186/2000.

L'introduzione a livello nazionale di un sistema di qualità comune a tutti i Gruppi, rimasti autonomi nella loro gestione quotidiana ma con l'adozione ancora una volta di un comportamento gestionale uniforme in tutti i Porti, attuata alla fine degli anni novanta insieme con il rinnovamento di tale sistema a seguito dell'aggiornamento della norma di riferimento, è la conferma di quanto la categoria sia costantemente decisa a migliorare continuamente le attività nella consapevolezza che, intendendo la qualità in modo concreto e dinamico, sia possibile garantire all'utenza un servizio competitivo, efficiente, sicuro e gestito in uniformità alle più recenti direttive internazionali in tema di Sistemi di Gestione per la Qualità per l'eccellenza del servizio erogato.

Tutto quanto esposto costituisce la politica per la qualità che ANGOPI propone ai Gruppi associati; questi principi devono essere adottati integralmente da ciascun singolo Gruppo, ammettendo variazioni in virtù delle peculiarità del Gruppo stesso (tale specifica viene esposta nella *Presentazione del Gruppo* allegata al presente manuale). La politica che ciascun Gruppo stabilirà dovrà:

- ✓ essere adattata allo specifico degli scopi del Gruppo, delle strutture organizzative e delle necessità del porto;
- ✓ comprendere la dichiarazione di sottoscrizione di tutti i principi sopra elencati;
- ✓ essere disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- ✓ contenere un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi della qualità;
- ✓ essere comunicata e compresa all'interno del Gruppo;
- ✓ essere disponibile per la parti interessate, per quanto appropriato;

Mod. 102 ver. 01

|                        |                             |                         |                                 |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Versione:<br><b>08</b> | Pagina:<br><b>31 di 117</b> | Codice:<br><b>Man_Q</b> | Editore:<br><b>A.N.G.O.P.I.</b> |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|

|                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><i>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ</i></b><br/><b><i>MANUALE DELLA QUALITÀ</i></b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ✓ essere riesaminata periodicamente per accertarne l' idoneità nel tempo in funzione dei risultati raggiunti.

Mod. 102 ver. 01

|                        |                             |                         |                                 |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Versione:<br><b>08</b> | Pagina:<br><b>32 di 117</b> | Codice:<br><b>Man_Q</b> | Editore:<br><b>A.N.G.O.P.I.</b> |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|