

## Kalite taahhüdü ve sürekli iyileştirme

Noatum'un müşterilerine sunduğu denizcilik hizmetlerine, kapsamlı lojistik hizmetlerine ve liman operasyonlarına ilişkin kalite taahhüdü ticari ve operasyonel gelişiminin ve gündelik yönetiminin daimi bir unsurudur.

Kalite, Organizasyon'un bütün işlerini destekleyen ortak temadır. Sürekli geliştirme odağı, her zaman

- » Uygulanan yasa ve yönetmelik gereksinimlerine,
- » Müşterilerin ve etkileşimde bulunduğu diğer paydaşların gereksinimlerine,
- » Organizasyon'un stratejik gelişim alanlarında kendi gereksinimlerine uygunluk çerçevesinde müşterilerini ve paydaşlarını memnun etmeye yönelik sürekli evrimine olanak sağlar.

Bu nedenle Noatum,

- » Hizmetlerinin güvenilirliğini,
- » Müşterilerinin güvenini

teminat altına alan ve dolayısıyla Organizasyon'un gelişimine katkıda bulunan gereksinimleri karşılamayı taahhüt eder, benimser ve garanti eder.

## Entegre Yönetim Sistemi

Noatum, çok alanlı bir yapıya dayanan, etkili, verimli bir yönetim modelini garanti eden, büyümenin, piyasanın, paydaşlarının ve Organizasyon'un kendisinin gerektirdiği değişikliklere uyarlanan bir Entegre Yönetim Sistemine sahiptir.

Bu değişen ortamın ihtiyaçlarına adapte olma kabiliyeti, Noatum'un süreçleri içerisinde gelişerek paydaşlarının ihtiyaç ve beklentileri değiştikçe hedeflerini yeniden tanımlayabilen esnek bir Organizasyon olduğu anlamına gelmektedir.

Şirket Genel Müdürlüğünün liderliği ve kararlılığı ve Entegre Yönetim Sisteminin stratejik yönetime entegrasyonu, Noatum'un bu sistematik yaklaşıma dayanarak yönetildiği ve bu amaca uygun gerekli araç ve kaynakların tahsis edildiği anlamına gelmektedir.

Bu Yönetim Sisteminin Organizasyon süreçlerinde uygulanmasını sağlamak için, Noatum personeline eğitim verilir, personel bu ihtiyaç ve amaçla ilgili bilinçlendirilir ve yalnızca Yönetim Sisteminin bakımı ve yenilenmesi süreçleriyle doğrudan ilişkili alanlardan değil, aynı zamanda kurumsal yapısının farklı seviyelerinde liderlik edilmesi üzerinden, her yönde iç iletişim teşvik edilir.

## Sağlanan hizmetin kalitesi

Noatum tarafından sağlanan hizmetler;

- » insanların,
- » malların,
- » kendisine ve üçüncü taraflara ait veri ve bilgilerin,
- » ekipman ve tesislerin
- » ve iletişimin ve yukarıda sayılanların tamamını destekleyen her türlü altyapının

gelişimleri için bunları etkileyebilecek bütün risklerin dikkate alındığı süreçlerle korunduğu güvenli iş ilişkilerini garanti edebilmektir.

Noatum'un stratejik önceliklerinden birisi de, Resmi kurumlar ve elbette müşterileri ve diğer paydaşlar tarafından güvenilir bir ortak olarak görülmesidir. Bu, her bir sürecin başından sonuna kadar operasyonlarda izlenebilirliğin takibi ile garanti edilir. Bu süreçler, iletişimi kolaylaştıran ve bu taraflarla şeffaflığı teşvik eden araçlarla desteklenir.

Bu öncelik, risklere maruz kalmaktan kaçınmayı, güvenilir ve şeffaf operasyonlar gerçekleştirmeyi ve müşteriye en yüksek seviyede kaliteyle en iyi hizmeti sağlamayı amaçlayan bir eğitim süreci üzerinden, Noatum'a hizmet sağlayan tedarikçileri de kapsayacak şekilde genişletilir.

NOATUM

# Yönetim Politikası

## Vaka ölçümü, yönetimi ve kontrolü

Noatum, belirlediği hedeflere ulaşmak için çeşitli Temel Performans Göstergeleri (KPI) ve diğer izleme araçları üzerinden süreçlerinin ölçüm ve kontrolünü yaparak kaynakları optimize etmektedir.

Noatum, kaynağı ne olursa olsun, yönetimde ve günlük operasyonlarında ortaya çıkabilecek her türlü vaka veya sapma ile ilgili müşterilerine derhal yanıt vermeyi taahhüt etmektedir. Herhangi bir duruma uygun, kıvrak ve kararlı çözüm sağlayan tedbirleri oluşturmak için sebebin analiz edilmesi, Noatum'un hizmetlerini kapsamlı ve güvenilir bir şekilde yönetebileceği ve müşterilerinin bağlılığını kazanabileceği anlamına gelmektedir. Bütün paydaşlarla iletişim, işbirliği ve koordinasyon Noatum'un yönetimi için son derece önemlidir.

Noatum Yönetim Sisteminde yer alan bütün makineler periyodik olarak, farklı dâhili ve harici ekiplerin müdahil olduğu ve işbirliği yaptığı çeşitli gözden geçirme süreçlerinden geçirilir.

Bütün bu gözden geçirme süreçleri, risk tanımlama ve yeniden değerlendirme filtresinden geçirildikten sonra karar almanın ve süreçlere entegre edilen eylem planlarının oluşturulmasının önünü açar.

Bu nedenle minimal potansiyel sapmalarla yönetilir ve büyüme için ve iş geliştirme fırsatlarının tanımlanması için bir alan olarak iyileştirmeye yönelik kapsamı içine alır.

**Son olarak ve gözden geçirme döngüsünü, sistemin sürdürülmesini ve yenilenmesini sonuçlandırmak için, Yönetim sisteme geri bildirim sağlayan ve gelişimine katkıda bulunan stratejik yönetim kararları için temel teşkil eden periyodik bir gözden geçirme uygulamasına katılır.**

**Antonio Campoy**  
CEO Noatum

Aralık 2021