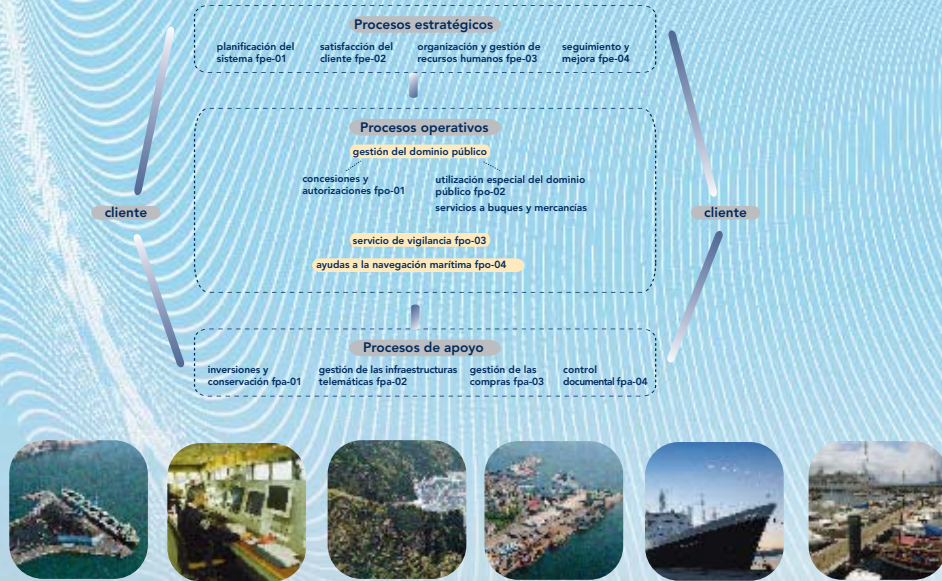


Para garantizar que todos los procesos se realicen, se controlan y se mejoran de forma sistemática, siguiendo unas pautas internacionalmente reconocidas, la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao (APFSC) se ha certificado según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 por AENOR.

El camino recorrido hasta la actualidad

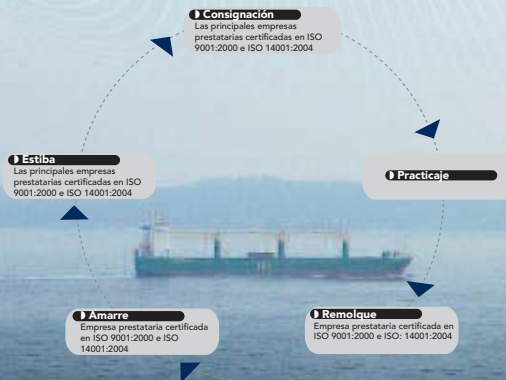
Desde el año 2001 y gracias al esfuerzo de todos, la Autoridad Portuaria certificó su Sistema de Calidad, que abarca **todos los procesos** que se realizan en **todas sus instalaciones portuarias**.

Procesos del Sistema de Calidad de la APFSC



Servicios al buque y a la mercancía regulados por la APFSC

En este camino hacia la mejora, nos han acompañado todas las empresas que desarrollan su actividad en el Puerto, invirtiendo sus recursos en modernizar su operatividad y gestión. En la actualidad, la gran mayoría de **estas empresas cuentan con certificados en sistemas de calidad y medioambiente**.



Horizonte 2008-2010

Fruto de esta mejora continua en la gestión, la Autoridad Portuaria y el resto de empresas que prestan sus servicios en el puerto, están asumiendo el desafío que ha supuesto la puesta en marcha de las **nuevas instalaciones en el Puerto Exterior**, ofreciendo a la vez unos **servicios competitivos** que permita a las empresas plantearse el transporte marítimo de sus mercancías como una opción rápida y de calidad.



Excelencia en la Gestión

Gestión

En el año 2006 hemos emprendido el camino de la Excelencia en la Gestión, realizando la primera autoevaluación con el **Modelo EFQM**. Los 370 puntos obtenidos, junto con el Plan de Acción puesto en marcha, han demostrado que esta herramienta nos permitirá incluir en la mejora continua aspectos no contemplados por la ISO 9001, como gestión medioambiental, actividades logísticas, relaciones puerto-ciudad...



Servicios

La Autoridad Portuaria seguirá controlando y mejorando tanto las actividades que realiza la propia entidad como los servicios regulados por la Autoridad Portuaria y prestados por otras empresas.

La realidad del comercio marítimo en la actualidad, que está planteando una transformación importante en el origen, volumen y tipo de mercancías que pasan por el Puerto, representa un reto en cuanto a **innovación en la operatividad portuaria**.

El cliente/usuario

Para dar una respuesta eficaz a los servicios que demandan los clientes/usuarios, se está potenciado la actividad comercial de la Autoridad Portuaria asignando personal y recursos a la labor de establecer **vías permanentes de comunicación con los clientes, y promover y dinamizar la actividad del puerto y las empresas que operan en sus instalaciones**.