



Capítulo 1
HOJA DE APROBACIÓN Y CONTROL E ÍNDICE




El presente Manual de la Calidad de la **Autoridad Portuaria de Ferrol - San Cibrao** ha sido realizado y aprobado por las personas que firman este documento, y su distribución y control está sujeto a las normas establecidas en el propio Sistema de Gestión de la Calidad.

TIPO CONTROLADA
 NO CONTROLADA

ASIGNADO A :

COMPAÑÍA

Este Manual de la Calidad es propiedad de la Autoridad Portuaria de Ferrol - San Cibrao. El receptor del mismo se compromete a no realizar ninguna copia total o parcial y a no distribuirlo a terceros. Al mismo tiempo, acepta el compromiso de devolverlo cuando sea requerido por la Dirección de esta empresa.

| | | |
|---|---|---|
| Fecha de entrada en vigor: 3/6/08 | | |
| Realizado: Departamento de Control Estadístico y Calidad | Revisado: Directora | Aprobado: Presidente |
|  |  |  |
| Dña. Débora Acea Escrich | Dña. Susana Roel Cabal | D. Amable Dopico Freire |

Nota: La Firma de Realización corresponde al Departamento de Control Estadístico y Calidad, con el consenso de todos los responsables de áreas/departamentos/divisiones/unidades.



INDICE Y HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

| Capítulo | Título | Edición | Fecha | Modificación Realizada |
|------------|---|---------|----------|--|
| Capítulo 1 | Hoja de Aprobación y Control e Índice | 12 | 30/05/08 | Modificada |
| Capítulo 2 | Manual de la Calidad. Generalidades | 7 | 30/05/08 | Se corrige una errata en el texto. |
| Capítulo 4 | Sistema de Gestión de Calidad | 7 | 30/05/08 | <ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el título del procedimiento P-7.2-02: "Gestión de Quejas". - Se introduce el nuevo formato para el mapa de procesos |
| Capítulo 5 | Responsabilidad de la Dirección | 11 | 30/05/08 | <ul style="list-style-type: none"> - Se corrige el título del P-5.6-01: "Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad". - Se corrige el título del P-7.2-02: "Gestión de Quejas". - Se actualiza organigrama. - Se anexan las nuevas funciones del personal directivo. |
| Capítulo 6 | Gestión de los recursos | 8 | 30/05/08 | <ul style="list-style-type: none"> - Se corrige el título del P-6.3-05: "Seguimiento de las Inversiones realizadas para llevar a cabo Obras, Asistencias Técnicas y Suministros en la Autoridad Portuaria". - Se corrige el título del P-6.2-01: "Gestión de la Formación, Gestión por Competencias". - Se corrige el título del P-6.3-02: "Trámites de Contratación". |
| Capítulo 7 | Realización del Servicio | 7 | 30/05/08 | <ul style="list-style-type: none"> - Se corrige el título del P-7.2-01: "Concesiones, Autorizaciones y Licencias". - Se elimina la palabra reclamaciones del texto. - Se corrige el título del P-7.2-02 "Gestión de Quejas". - Se corrige el título del P-7.5-02. "Otros Servicios a Buques". - Se corrigen erratas en el texto. - Se corrige el título del P-6.2-01: "Gestión de la Formación, Gestión por Competencias". - Se eliminan referencias a los puntos de la norma. - Se corrige el título del P-6.3-01: "Ayudas a la Navegación". - Se elimina la palabra reclamaciones del texto. - Se eliminan referencias a los puntos de la norma. - Se corrige el título del P-5.6-01: "Sistema de Gestión de la Calidad". - Se corrige el título del P-7.2-02: "Gestión de Quejas". - Se corrige el título del P-8.5-01: "Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora". - Se corrige el título del P-8.2-05 "Inspección y Mantenimiento de las Instalaciones". |
| Capítulo 3 | Presentación de la Entidad | 6 | 20/03/06 | Se remite a los datos de la Memoria Anual. |
| ANEXO I | Memoria de actividades año | | | |
| ANEXO II | Funciones del personal directivo y técnico de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao | | 30/05/08 | Modificadas |



Puerto de Ferrol

Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao

HOJA DE APROBACIÓN Y CONTROL E ÍNDICE



MANUAL DE LA CALIDAD. GENERALIDADES.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE LA CALIDAD
 - 1.1 OBJETO
 - 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
 - 1.3 EXCLUSIONES
2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
3. GESTIÓN DEL MANUAL

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE LA CALIDAD

1.1. OBJETO

El Manual de la Calidad es el documento básico de referencia del Sistema de Calidad de la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol - San Cibrao. En él se recoge el conjunto de directrices fijadas para llevar a cabo la política de la calidad establecida. Permite informar, tanto a nivel interno (Entidad) como externo (clientes, proveedores), de las actuaciones desarrolladas por la Entidad en materia de Calidad.

La estructura del Sistema de la Calidad, así como las normas en las que se fundamenta se detallan en el Capítulo 4 de este Manual.

En el Manual de la Calidad se describe la estructura, los procedimientos, las responsabilidades y los recursos asignados para llevar a cabo la política establecida.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los requisitos de este Manual de la Calidad son aplicables a las siguientes actividades (títulos I, II, III y IV de la Ley 48/2003 de 26 de Diciembre):

1.- Planificación

2.-Gestión del Dominio Público Portuario: terrenos, obras e instalaciones portuarias fijas y los espacios de agua incluidos en la zona de servicio de los Puertos.

- Ocupación Privativa del Dominio Público Portuario
- Aprovechamiento especial del dominio público portuario
- Utilización especial de las instalaciones portuarias: para entrada, estancia y atraque de buques y embarcaciones deportivas, para embarque, desembarque, trasbordo de mercancías, pasajeros y pesca.

Concesiones y autorizaciones

3.-Prestación de servicios:

- Servicios Generales: Servicios comunes de titularidad de la Autoridad Portuaria de los que se benefician los usuarios del Puerto sin necesidad de solicitud (ordenación, coordinación y control del tráfico portuario y de las operaciones asociadas a los servicios portuarios básicos, comerciales



y otras actividades, señalización y balizamiento interior, vigilancia, seguridad y policía, alumbrado y limpieza de zonas comunes

- Servicios Comerciales: almacenamiento, suministros, servicios diversos
- Servicio de señalización marítima

1.3 EXCLUSIONES

Entre las actividades sujetas al ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol San Cibrao, se excluye la actividad de diseño y desarrollo de los servicios, esta exclusión se debe a la naturaleza de esta organización y a que todos los servicios prestados por la Autoridad Portuaria vienen definidos por la Ley 48/2003 de régimen económico y prestación de servicios en los puertos de interés general y aspectos no derogados de la Ley 27/1992, de 24 de Noviembre, de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, Modificada por la Ley 62/1997 de 26 de Diciembre, por lo que queda fuera del alcance de la certificación.

En el caso de que en un futuro se diseñasen servicios nuevos o que dicha ley que los delimita y define fuera revisada y/o derogada, la Autoridad Portuaria de Ferrol San Cibrao, elaboraría la documentación necesaria para la realización del control del diseño y desarrollo, dando respuesta a los requisitos de planificación, revisión, verificación y validación.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Los términos relacionados con la calidad que se utilizan en este Manual de la Calidad deben entenderse en el sentido indicado en la norma ISO 9000:2005 "Principios y Vocabulario"

3. GESTIÓN DEL MANUAL

Este Manual de la Calidad está sometido a una sistemática controlada de aprobación, modificación y distribución, de tal forma que se asegure que la revisión actualizada esté disponible en aquellos puntos en los que deba ser utilizada. Estas condiciones deben cumplirse para todas aquellas copias que figuren como copias controladas. Por contra, las copias que figuren como no controladas no estarán necesariamente sometidas al sistema de actualización.



La sistemática para la realización de la gestión del Manual de la Calidad y demás documentación del Sistema de Calidad se describe en el Capítulo 4 de este Manual.



Capítulo 3

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

0. PRESENTACIÓN

0. PRESENTACIÓN

Anualmente la Autoridad Portuaria publica la Memoria de Actividades de la entidad, que incluye la siguiente información:

BLOQUE 1.-INFORME DE GESTIÓN:

- Organización de la entidad: Consejo de Administración, Organigrama funcional, Organización Departamentos.
- Informes del Presidente y de la Directora de la Entidad en los que se tratan entre otros los siguientes aspectos: Objetivos, Resultados, Iniciativas, Puerto Exterior, Plataformas Logísticas, Captación de Tráficos, Terminal SSS, Puerto Deportivo, Puerto Pesquero, Seguridad Portuaria, Protección del Entorno, Gestión de Calidad
- Puerto de Ferrol: Con una descripción de sus características técnicas (infraestructuras) y de las actividades que se realizan en el mismo.
- Puerto de San Cibrao: Con una descripción de sus características técnicas (infraestructuras) y de las actividades que se realizan en el mismo.
- Directorio de las empresas y organismos que prestan servicios en el Puerto.

BLOQUE 2.-MEMORIA ANUAL

- Balance de situación, Cuenta de Resultados, Ratios financieros
- Características técnicas
- Concesiones y Autorizaciones
- Estadística de Tráficos
- Utilización del Puerto
- Obras
- Líneas regulares

Se anexa al Manual de Calidad el último informe publicado.



Capítulo 4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. NORMAS DE REFERENCIA
4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA
5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES
6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 6.1. MANUAL DE LA CALIDAD
 - 6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 6.3. CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD
7. REFERENCIAS

1. OBJETO

Se describen en este capítulo las bases y principal soporte normativo del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la AUTORIDAD PORTUARIA DE FERROL-SAN CIBRAO, para garantizar la calidad en la prestación de nuestros servicios y asegurar su conformidad con las exigencias, especificaciones y requisitos de calidad establecidos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los requisitos del Sistema son aplicables a todas aquellas actividades de la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao, susceptibles de influir en la calidad de los servicios incluidos en el ámbito de aplicación del Manual de Calidad.

3. NORMA DE REFERENCIA

Este Sistema de Calidad cumple los requisitos contenidos en la norma:

- **UNE-EN-ISO 9001:2000** “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos”

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

La Autoridad Portuaria ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma de referencia.

Para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad la organización ha realizado lo siguiente:

- Identificado los procesos existentes en un mapa de procesos incluido en el presente capítulo.
- Establecido el esquema de cada proceso, con unas entradas y salidas, y asignado las diferentes responsabilidades en los mismos, mediante las siguientes fichas de proceso:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- ✓ FPE-01 Planificación del Sistema
- ✓ FPE-02 Satisfacción del Cliente
- ✓ FPE-03 Organización y Gestión de Recursos Humanos
- ✓ FPE-04 Seguimiento y Mejora

PROCESOS OPERATIVOS

- ✓ FPO-01 Concesiones y Autorizaciones
- ✓ FPO-02 Utilización Especial del Dominio Público
- ✓ FPO-03 Servicio de Vigilancia
- ✓ FPO-04 Ayudas a la Navegación

PROCESOS DE APOYO

- ✓ FPA-01 Inversiones y Conservación
- ✓ FPA-02 Gestión de las Infraestructuras Telemáticas
- ✓ FPA-03 Gestión de las Compras
- ✓ FPA-04 Control Documental

- Determinado la secuencia de actividades que toma forma en el Sistema de Gestión de la Calidad mediante los siguientes procedimientos:
 - ✓ P-7.2-01. “Concesiones y Autorizaciones”
 - ✓ P-7.5-01. “Escala de un Buque Comercial”
 - ✓ P-7.5-02. “Otros Servicios a Buques”
 - ✓ P-7.5-03. “Servicio de Vigilancia”
 - ✓ P-7.5-05. “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”
 - ✓ P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”
 - ✓ P-7.4-02. “Gestión de las Compras”
- Determinado los métodos efectivos para el control de los procesos que se rigen mediante el establecimiento de Indicadores de Proceso y lo descrito en los diferentes procedimientos específicos de cada actividad.
- Asegurado la disponibilidad de la información necesaria para llevar a cabo los procesos así como medir y realizar el seguimiento necesario a los procesos y analizarlos de cara a implantar las acciones necesarias en el camino hacia la

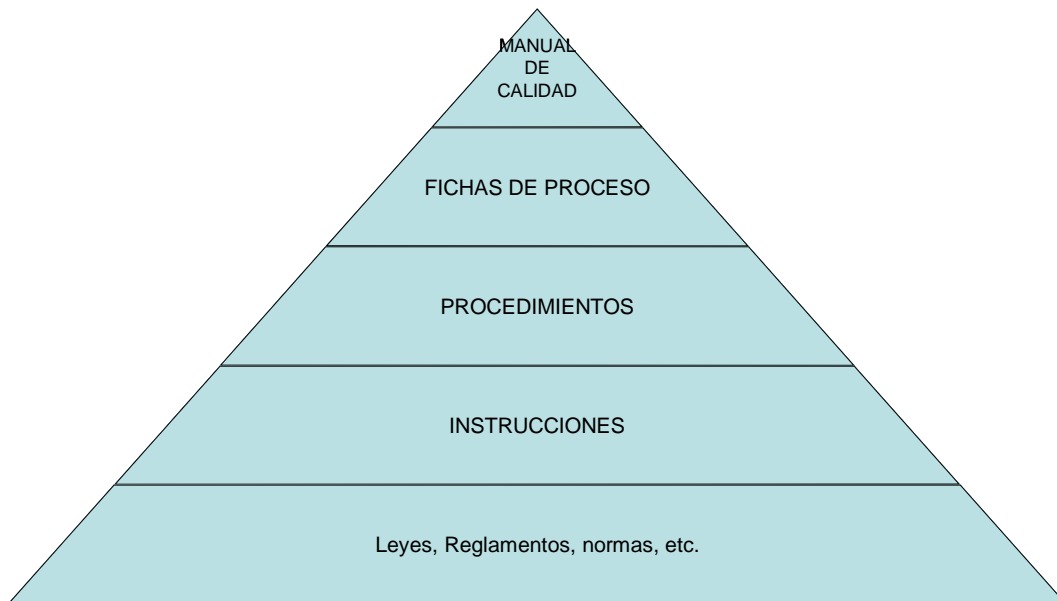


mejora continua que se lleva a cabo según lo especificado en los Procedimientos de Seguimiento y Medición:

- ✓ P-7.2-02. “Gestión de Quejas”
 - ✓ P-8.2-01. “Gestión de la Satisfacción del Cliente Externo”
 - ✓ P-8.2-02. “Auditorias Internas”
 - ✓ P-8.2-03. “Inspección en Recepción”
 - ✓ P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”
 - ✓ P-8.2-05. “Inspección y mantenimiento de las Instalaciones”
 - ✓ P-8.2-06. “Gestión de la Satisfacción del Personal”
- En general la Autoridad Portuaria de Ferrol- San Cibrao no subcontrata ninguno de los procesos descritos en el diagrama de actividades, en caso contrario, la Autoridad Portuaria se asegura de controlar tales procesos de la manera mas adecuada.

La descripción detallada del Sistema de Calidad de la AUTORIDAD PORTUARIA DE FERROL-SAN CIBRAO y de los requisitos relativos a su gestión, contenido, aplicación y verificación se incluyen fundamentalmente en la documentación siguiente:

- a) Manual de Calidad
- b) Fichas de Proceso
- c) Procedimientos
- d) Instrucciones
- e) Leyes, Reglamentos y normas



Estructura jerárquica del sistema

La estructura jerárquica está constituida en un primer nivel por el Manual de Calidad, en un segundo nivel por las Fichas de proceso, en un tercer nivel por los procedimientos, en un cuarto nivel por las instrucciones; encontrándose en el quinto y último los demás documentos que afectan al Sistema.

Toda la documentación del Sistema está sometida a un proceso controlado de distribución interna, que asegura la disponibilidad de la última versión actualizada en aquellos puntos donde ha de ubicarse.

A continuación se hace una breve descripción de cada uno de los documentos enunciados.

a) Manual de Calidad

Es el documento básico que sirve de referencia permanente durante la implantación y la aplicación del Sistema de Calidad. En él se definen y desarrollan la política, responsabilidades, requisitos, procesos y las actividades o procedimientos que se llevarán a cabo para la consecución de los objetivos de la calidad.

b) Fichas de Proceso



Documentos esquemáticos que clarifican y esquematizan los procesos identificados en el Mapa de Procesos de la Autoridad Portuaria.

c) Procedimientos

Son documentos complementarios del Manual, que desarrollan los requisitos del Sistema de la Calidad para actividades concretas y describen los detalles de su aplicación y el método de verificación de su cumplimiento.

Se mantendrá una relación actualizada o lista de todos los procedimientos en vigor en la Entidad.

d) Instrucciones

Son documentos que definen el modo y condiciones para ejecutar una tarea concreta, que puede ser de gestión, control de proceso, etc. Existen instrucciones siempre que su ausencia pueda dar lugar a indefiniciones significativas que afecten al modo de realizar un trabajo con repercusión en la calidad del servicio.

e) Leyes, reglamentos y normas

Son documentos externos a la empresa que reflejan condiciones, procedimientos, especificaciones, etc., reconocidas y aceptadas por algún Organismo (normas) o Administración (Leyes y reglamentos).

Estos documentos pueden afectar a las especificaciones a cumplir por el servicio o a condiciones de operación o de ejecución de los procesos de la Entidad.

En el caso de reglamentos de obligado cumplimiento o normas exigidas contractualmente, se cumplirán siempre.

En los demás casos, en los cuales existan documentos de este tipo que afecten al servicio o a los procesos, aún no siendo de obligado cumplimiento, se procurará que se respeten o cumplan siempre que no vayan en contra de la política y objetivos de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao .

f) Formatos y Registros



Son documentos normalizados destinados a recoger información predefinida derivada de la actividad concreta llevada a cabo, bien relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad o bien relacionada con la ejecución de trabajos técnicos.

Los formatos cumplimentados tienen la catalogación de registros del Sistema de Gestión la Calidad.

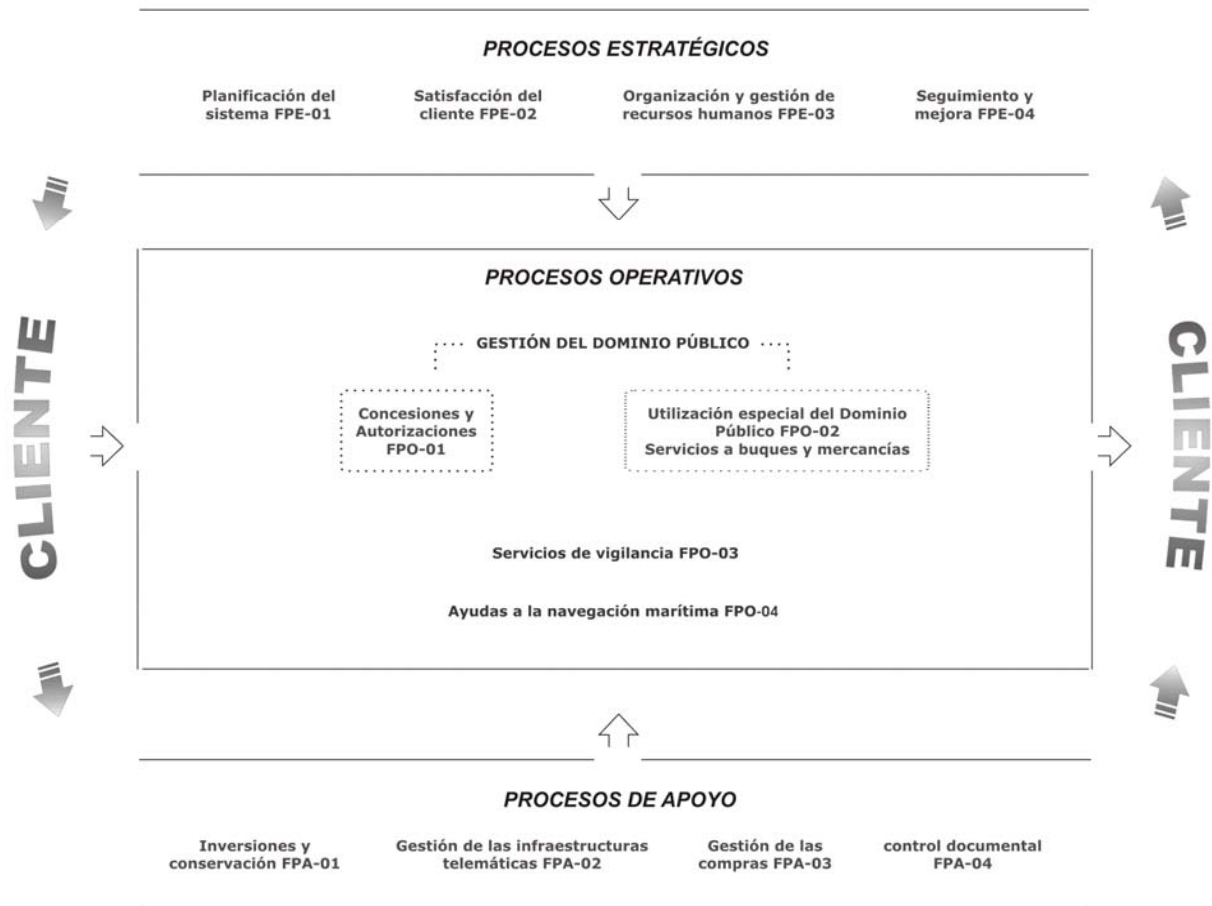
Los Registros de Calidad constituyen la evidencia objetiva de que la actividad, proceso o servicio se ha desarrollado conforme a las exigencias establecidas y de que el Sistema de Gestión de la Calidad es realmente efectivo.

5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

Las actividades objeto de Sistema de Calidad y sus interacciones se reflejan en el siguiente mapa de procesos:



MAPA DE PROCESOS



6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.1. MANUAL DE LA CALIDAD

El presente Manual de Calidad es el documento básico de referencia del Sistema de Calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao. En él se recoge el conjunto de directrices fijadas por la Dirección para llevar a cabo la política de calidad establecida. Permite informar, tanto a nivel interno (Entidad) como externo (clientes, proveedores), de las actuaciones desarrolladas por la empresa en materia de Calidad.

En el presente Manual de Calidad se describe la estructura, los procedimientos, las responsabilidades y los recursos asignados para llevar a cabo la política establecida.

Cabe indicar además que los requisitos de este Manual de Calidad son aplicables a todas las actividades que puedan influir en la calidad de los servicios prestados por la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao y que los términos relacionados con la calidad que se utilizan en este Manual de Calidad deben entenderse en el sentido indicado en la norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”.

Este Manual de Calidad está sometido a un sistema controlado de aprobación, modificación y distribución, de tal forma que se asegure que la última edición revisada esté disponible en aquellos puntos en los que pueda ser utilizado. Estas condiciones deben cumplirse para todas aquellas copias que figuren como Copias Controladas. Por contra, las copias que figuren como Copias No Controladas no estarán necesariamente sometidas al sistema de actualización.

6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Los detalles para la elaboración, revisión, aprobación y distribución de la documentación del Sistema de calidad se detallan en el procedimiento P-4.2-01 de “Elaboración y Control de la Documentación de la Calidad”.

Los principales documentos del Sistema quedaron definidos con anterioridad en este capítulo. Además de estos documentos, deberán controlarse los datos o software que definan algún modo operatorio, condiciones que deben satisfacerse, etc. Al mismo tiempo, los documentos de origen externo, tales como, normas y especificaciones del cliente también deberán ser controlados según lo descrito en el procedimiento P-4.2-02 de “Control de la Documentación Interna/Externa”

6.3. CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD

La organización deberá controlar los registros de la Calidad, para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. En el procedimiento P-4.2-03 “Archivo de Registros de la Calidad” se describen los documentos que son conservados como registros de la calidad y se establece la responsabilidad de su edición, conservación y archivo, así como los períodos de retención especificados, igualmente se establece la sistemática de su identificación y protección.

Todos los registros deberán ser legibles, incluirán fecha de formulación del documento y persona que lo ha aprobado. Solamente las personas autorizadas por los responsables de los archivos tendrán acceso a los mismos.

7. REFERENCIAS

- Procedimiento P-4.2-01 “Elaboración y Control de la Documentación de la Calidad”
- Procedimiento P-4.2-02 “Control de la Documentación Interna/ Externa”
- Procedimiento P-4.2-03 “Archivo de Registros de la Calidad”

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DESARROLLO
 - 3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
 - 3.2. ENFOQUE AL CLIENTE
 - 3.3. POLÍTICA DE CALIDAD
 - 3.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD
 - 3.5. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
 - 3.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 3.7. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
 - 3.8. COMUNICACIÓN INTERNA
 - 3.9. REVISIÓN DEL SISTEMA
4. REFERENCIAS

1. OBJETO

El objeto de este capítulo es definir las responsabilidades de la Dirección en el desarrollo, la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este capítulo se definen:

- El compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.
- Las pautas que se siguen en la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao para asegurar que las necesidades y expectativas del cliente, se determinan y se convierten en requisitos, con el propósito de lograr la satisfacción de los clientes.
- Las directrices generales que fundamentan la Política de Calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, en las que se basan los objetivos y compromisos que asume en materia de calidad.
- Los objetivos de la calidad establecidos en la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, necesarios para satisfacer los requisitos del servicio prestado.
- La sistemática para el establecimiento y desarrollo de Planes de Calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.
- Las responsabilidades, funciones y relaciones entre el personal de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, involucrado o relacionado con cualquier actividad que incida directamente sobre la Calidad del servicio prestado.
- El representante de la Dirección en el cual se delegan las funciones relacionadas con la calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.
- La sistemática establecida para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DESARROLLO

3.1. COMPROMISO DE LA PRESIDENCIA Y LA DIRECCIÓN

La Presidencia y la Dirección de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, están firmemente comprometidas con el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 implantado en la organización, y ello conlleva el asumir las siguientes actividades:

- Establecer una **Política de Calidad** consistente con la mejora continua del Sistema, descrita en esta sección del Manual de Calidad.
- **Planificar la gestión** de la Autoridad Portuaria, estableciendo dentro de las líneas estratégica la **Excelencia Operativa** y desarrollando todas las **líneas y objetivos estratégicos** dentro de las perspectivas de *Clientes, Procesos, Recursos y Económica*, así como **Planes de Empresa** anuales, según la sistemática establecida en el procedimiento P-5.4-01 Planes de Calidad, Plan de Empresa Plurianual.
- Dentro de la perspectiva de Clientes y Procesos y de la línea estratégica de Excelencia Operativa, plantear los **objetivos de Calidad**, asignando plazos de consecución, responsables y fechas de revisión de cumplimiento, según la sistemática establecida en los procedimientos P-5.6-01, de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y P-5.4-01 Planes de Calidad, Plan de Empresa Plurianual.
- Mantener **actualizado y alineado con la estrategia de la entidad** el sistema de gestión de la calidad.
- **Dotar de los medios y recursos** necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades que se encuadran en el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Llevar a cabo **revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad** periódicos para valorar la eficacia y adecuación del Sistema. Se desarrolla la sistemática a seguir en el procedimiento P-5.6-01, de “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- **Potenciar y favorecer la comunicación entre los distintos niveles de la Organización de la marcha del sistema de calidad**, tanto en lo que se refiere a la satisfacción de los requisitos de los clientes, como los reglamentarios, así como cualquier otra comunicación que pueda repercutir en el ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello se desarrollará en cada uno de los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Autoridad

Portuaria la sistemática a seguir para la realización de dichas comunicaciones.

3.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Presidencia y la Dirección de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, establecen como requisito fundamental en la prestación de sus servicios el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, a la vez que se cumpla con los requisitos legislativos y reglamentarios. La sistemática de todos los servicios prestados por la Autoridad Portuaria esta recogida en los Procedimientos:

- P-7.2-01. “Concesiones, Autorizaciones y Licencias”
- P-7.5-01. “Escala de un Buque Comercial”
- P-7.5-02. “Otros Servicios a Buques”
- P-7.5-03. “Servicio de Vigilancia”
- P-7.5-05. “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”
- P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”
- P-7.4-02. “Gestión de las Compras”

La sistemática para el registro de las necesidades y expectativas de los clientes se recoge en el procedimiento P-7.2-02 de “Gestión de Quejas”.

Por otro lado, la Autoridad Portuaria es consciente de la importancia que representa el prestar una adecuada atención a los clientes y evaluar su grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados por la Entidad. Por lo que se establece la sistemática para la evaluación de la satisfacción del cliente en el procedimiento P-8.2-01 de “Gestión de la Satisfacción del Cliente Externo”

3.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Presidencia y la Dirección de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao consideran factores clave de su gestión la mejora de **la satisfacción del cliente y del personal de la entidad**, para lo que planifican, mantienen e impulsan el **Sistema de Gestión de la Calidad** implantado.

En la consecución de estas metas se logrará la mejora en la calidad de los servicios prestados, siendo éste un elemento dinamizador de la captación de nuevos clientes.



Como línea estratégica de la Autoridad Portuaria, la Presidencia y Dirección han establecido la **Excelencia Operativa** y toda la planificación estratégica se realiza bajo dos perspectivas claves en materia de calidad: **Clientes y Procesos**.

La Presidencia y la Dirección fijarán periódicamente y por escrito, unos **objetivos de calidad** medibles y previsiblemente alcanzables, que servirán para definir en la dirección que se deben orientar los esfuerzos de la Entidad a fin de lograr la plena satisfacción de los clientes y usuarios del Puerto, **comprometiéndose a facilitar todos los medios y recursos necesarios** para ello.

Se establecen las siguientes **directrices generales** para la consecución de dichos objetivos:

- ✓ Los clientes son el centro de todo lo que hacemos y todo nuestro trabajo está orientado a comprender sus necesidades buscando en todo momento la excelencia en la prestación de los servicios públicos que nos han sido confiados.
- ✓ Prestar a los clientes servicios con la mejor calidad, al menor coste posible y acorde con los requisitos y especificaciones establecidas y con la normativa o legislación vigente aplicable.
- ✓ Establecer una sistemática documentada para asegurar la calidad de los servicios prestados.
- ✓ El compromiso de nuestros empleados es clave para el logro de la calidad, de manera que fomentaremos la motivación, participación, formación y desarrollo de todos los miembros de la organización para conseguir el éxito de nuestra entidad.
- ✓ Implantación en la Entidad de la mejora continua como norma de conducta.
- ✓ La detección de servicios defectuosos y la eliminación de las causas que los originan.
- ✓ Análisis permanente de la información, tanto propia como la recabada de los clientes, para prevenir fallos y mejorar la prestación de los servicios de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.
- ✓ El respeto a la sociedad y al medio ambiente es un elemento indispensable de nuestras actividades, de manera que buscamos aportar una contribución positiva a la sociedad respetando el medio ambiente durante nuestro trabajo.
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido elaborado y ha de ser mantenido de forma que se trabaje sobre la prevención de los defectos, más que sobre su corrección.

Para garantizar la eficacia y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao se han establecido las siguientes **responsabilidades**:

Comité de Calidad: formado por el Presidente, la Directora y el Responsable de Calidad de la Autoridad Portuaria. Se encargará de aprobar las directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección será quien autorice los procedimientos que le presenten los distintos **responsables de los procesos**.

El **Responsable de Calidad** será el representante del Comité de Calidad y de la Dirección para llevar a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, informar al Comité del funcionamiento del sistema, así como promover el conocimiento y motivación del personal de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos los miembros **del Personal Directivo** de la Autoridad Portuaria asumirán la responsabilidad de impulsar y mantener implantados los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en la medida en que les afecten. Además fomentarán, con sus actitudes y acciones, conductas entre su personal tendentes a aprovechar todas las ideas y conocimientos en la dirección de mejora continua.

Toda persona de la organización cuya actividad pueda directa o indirectamente verse afectada por los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, ha de cumplir con los mismos.

Para asegurar que los usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad, incluido el personal de la Autoridad Portuaria conoce, comprende y aplica esta política, ésta es **difundida** mediante exposición en paneles y en la página web de la Autoridad Portuaria, además de haber sido entregada a cada empleado.

3.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Dirección de la empresa fijará periódicamente y por escrito, unos objetivos de calidad donde se cuantifiquen unos valores previsiblemente alcanzables y que servirán para definir la dirección en la que se deben orientar los esfuerzos de la Organización en materia de calidad.

Las directrices generales que se establecen para la consecución de estos objetivos son las siguientes:

- Lograr plena satisfacción de nuestros clientes, proporcionándoles servicios acordes con los requisitos y especificaciones establecidas -explícitas o implícitas- y las normas o legislación vigente.
- Establecimiento de una sistemática documentada (o normalización) para asegurar la calidad de los servicios, en todas las etapas.
- Análisis permanente de la información, tanto propia como la recabada de nuestros clientes, para prevenir fallos y mejorar los procesos y productos de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.

La sistemática para el establecimiento de objetivos de la Calidad se recoge en los Procedimientos P-5.6-01, de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y P-5.4-01 Planes de Calidad, Plan de Empresa Plurianual.

3.5. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Como resultado de las mediciones, verificaciones, análisis y evaluación de los resultados vertidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, anualmente y coincidiendo con el informe de revisión anual, la organización planificará la calidad determinando los recursos humanos, materiales, y técnicos necesarios, los métodos operativos y acciones que se utilizarán para la consecución de los requisitos y objetivos de la calidad prefijados para lo cual reflexionará acerca de los siguiente aspectos:

- Los objetivos de la calidad que deben obtenerse (especificaciones de servicio, uniformidad, etc.)
- Las etapas y procesos que constituyen la práctica operativa de la entidad.
- El marco estratégico de la Autoridad Portuaria.
- La atribución específica de responsabilidades y recursos a las diferentes fases de la prestación de los servicios.
- La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la prestación de los servicios.
- La aclaración de los criterios de aceptación para todas las características y requisitos de los servicios.

Cuando a lo largo del año se presenten situaciones nuevas o que impliquen cambios significativos en la organización, los procesos, los recursos asignados, etc.,

el Comité de Calidad establecerá las directrices para la incorporación de los mismos en la actualización de la planificación anual y del sistema de gestión de la calidad en aquello que se vea afectado.

3.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

En lo que respecta al sistema de Gestión de la Calidad, las responsabilidades son las establecidas en la propia política de Calidad a nivel general y en el resto de la documentación del Sistema de Calidad a nivel particular.

Además todos los miembros **del Personal Directivo** de la Autoridad Portuaria fomentarán, con sus actitudes y acciones, conductas entre su personal tendentes a aprovechar todas las ideas y conocimientos en la dirección de mejora continua; en concreto se destacan las siguientes acciones a fomentar:

- ✓ Entender los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicarlos y transmitirlos al personal a su cargo.
- ✓ Identificar y registrar cualquier problema relacionado con los trabajos que se realicen, y con el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta siempre las exigencias implícitas o explícitas de los clientes externos e internos.
- ✓ Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.
- ✓ Estudiar y analizar las posibles acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a la prestación de los servicios y al Sistema de Gestión de la Calidad.

En lo que respecta a la organización de la Autoridad Portuaria:

La estructura de personal de la Autoridad Portuaria responderá a los criterios de actuación, a los objetivos generales de gestión, y a las necesidades de recursos humanos.

La estructura de personal de la Autoridad Portuaria será acordada en el Plan de Empresa.

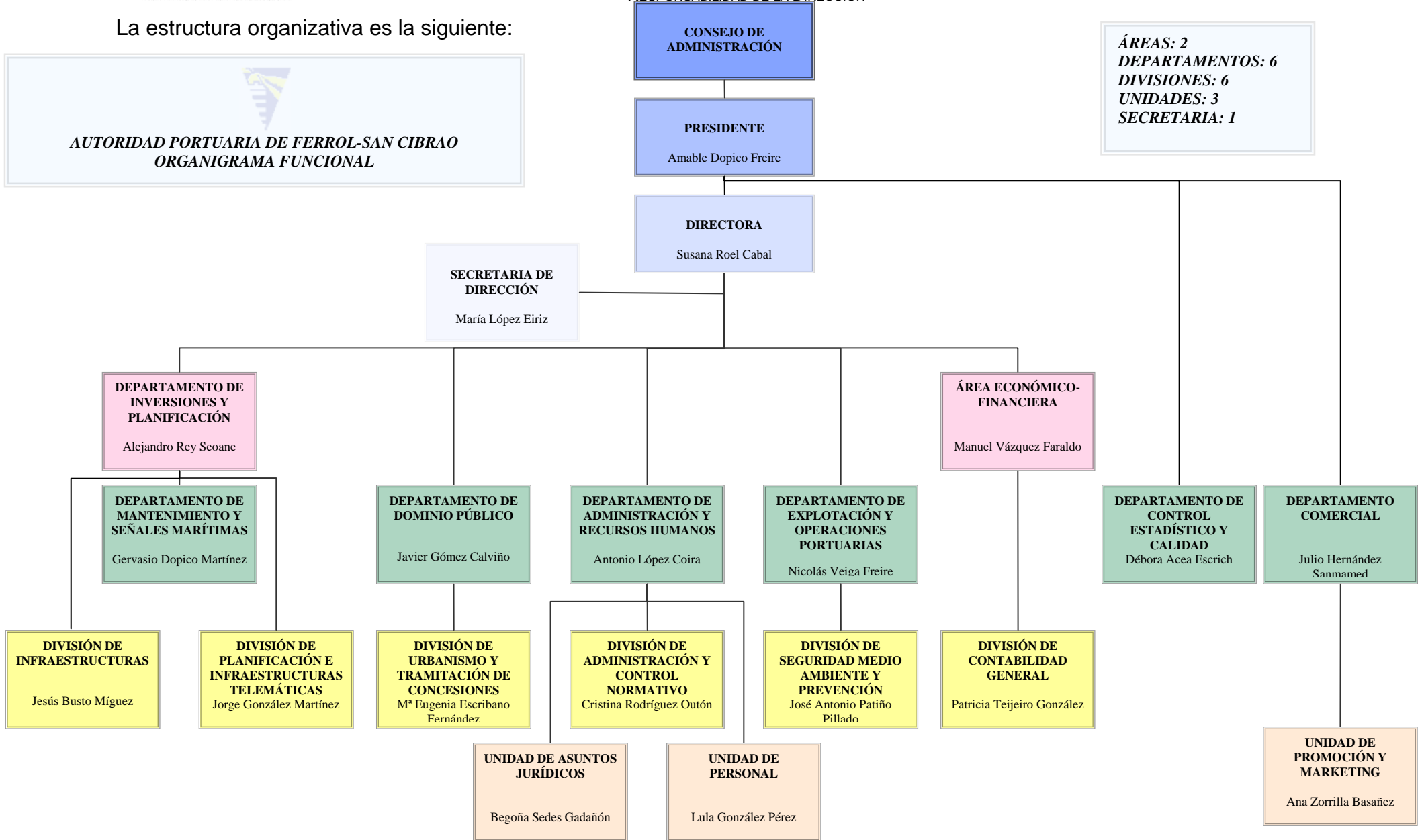
Corresponde al Presidente de la Autoridad Portuaria aprobar a propuesta de la Directora la organización de la entidad y sus modificaciones.

La estructura organizativa es la siguiente:

AUTORIDAD PORTUARIA DE FERROL-SAN CIBRAO
ORGANIGRAMA FUNCIONAL

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

ÁREAS: 2
DEPARTAMENTOS: 6
DIVISIONES: 6
UNIDADES: 3
SECRETARIA: 1



Las funciones del personal directivo actualizadas, se publican en el tablón de la entidad y se incluyen como anexo a este Manual de Calidad. Las Funciones del Consejo de Administración, Presidente y Directora están publicadas tanto en la Ley 48/2003, en la ley 62/1997, la ley 27/1992 y las correspondientes delegaciones del Consejo de Administración (publicadas en el tablón de la Autoridad Portuaria).

3.7. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El **Responsable de Calidad** será el representante del Comité de Calidad y de la Dirección para llevar a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, informar al Comité del funcionamiento del sistema, así como promover el conocimiento y motivación del personal de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El **Responsable de Calidad** colaborará igualmente con todos los miembros de la organización de la empresa, en el diseño, interpretación y cumplimiento de los procedimientos, de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

3.8. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao con respecto a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su efectividad, es responsabilidad del Responsable de Calidad, centro de difusión y recepción de las comunicaciones internas en materia de calidad.

Todo el personal de la Autoridad Portuaria de Ferrol San Cibrao, comunicará los posibles aspectos, impactos y las No Conformidades del Sistema que sean detectadas en las distintas áreas al Responsable de Calidad. Esta comunicación se registrará por lo descrito en el P-8.3-01 "Control de Incidencias y No-Conformidades". La Dirección de la Autoridad Portuaria aprobará las acciones encaminadas a la resolución de estos aspectos.

Cualquier miembro de la plantilla de la Autoridad Portuaria puede aportar ideas para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad a través de sugerencias verbales o escritas dirigidas al Comité de Calidad, a la Dirección o al Responsable de Calidad.

En general la sistemática de comunicación interna será la establecida en cada uno de los procedimientos específicos de tal manera que quedan descritos los flujos de comunicación interna necesarios para llevar a cabo todas las actividades objeto de este manual.

3.9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión - examen crítico- de los resultados reales del funcionamiento del Sistema de Calidad, tiene como misión evaluar de forma continuada la adecuación y eficacia del Sistema para el cumplimiento de la política y objetivos establecidos, teniendo en cuenta siempre los cambios que acontecen en el entorno y en las necesidades de los clientes.

De esta reflexión surgirán los cambios a realizar en el Sistema (si procede), los objetivos y políticas de calidad para el próximo ejercicio y las nuevas necesidades de recursos y de formación que se deberán proporcionar.

Esta revisión será realizada a intervalos planificados por la Dirección, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-5.6-01 “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”, igualmente en dicho procedimiento se establecerá la información a revisar y los registros que se generan como consecuencia de la revisión realizada.

4. REFERENCIAS

- Procedimiento P-5.4-01 “Planes de Calidad, Plan de Empresa Plurianual”
- Procedimiento P-5.6-01 “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”
- Procedimiento P-8.3-01 “Control de Incidencias y No-Conformidades”



GESTIÓN RECURSOS

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DESARROLLO
 - 3.1 SUMINISTRO DE RECURSOS
 - 3.2 RECURSOS HUMANOS
 - 3.3 INFRAESTRUCTURA
 - 3.4 AMBIENTE DE TRABAJO
4. ARCHIVO
5. REFERENCIAS

1. OBJETO

Se describe en este capítulo el sistema establecido en la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao, para poner de manifiesto las necesidades de Recursos, tanto humanos como materiales, para garantizar el correcto desempeño de los servicios y procesos y así con ello lograr la satisfacción de los clientes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este capítulo se definen los siguientes requisitos:

- El compromiso de la dirección de proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del Sistema de la Calidad, y para lograr la satisfacción del cliente.
- Toda ocupación de la Autoridad Portuaria deberá tener definido su perfil de competencia (educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia), adecuado para la realización correcta de sus responsabilidades.
- La Autoridad Portuaria deberá identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto y/o procesos.
- La dirección deberá identificar y gestionar los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto.

3. DESARROLLO

3.1 SUMINISTRO DE RECURSOS

Con carácter anual, la dirección deberá realizar una planificación de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del sistema, para lograr y mantener el cumplimiento de las necesidades de los clientes. La planificación se recoge en el Informe de revisión del sistema donde se muestra la siguiente información:

- Plan anual de formación.
- Plan de Inversiones
- Plan de Mantenimiento de Infraestructuras.
- Análisis de la necesidad de nuevos recursos en el Informe de Revisión del

Sistema.

3.2 RECURSOS HUMANOS

3.2.1 PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN

Los responsables de cada área, departamento, división o unidad identificarán las necesidades de formación, competencia adiestramiento y cualificación del personal que pudieran requerirse por parte del personal a su cargo. Con objeto de satisfacer estas necesidades se establecerá un plan anual de formación y se llevarán a cabo las acciones de formación adecuadas, al igual del seguimiento de estas para con ello poder evaluar la efectividad de la formación proporcionada.

El proceso de planificación, realización y desarrollo de las actividades de formación será coordinado por el Departamento de Administración y Recursos Humanos. La sistemática a seguir se especifica en el procedimiento P-6.2-01 “Gestión de la Formación, toma de competencia y sensibilización”.

Las necesidades de formación detectadas serán expuestas en el seno de la Comisión de Formación compuesta por miembros del Comité de empresa y de la Autoridad Portuaria con objeto de definir el Plan de Formación anual que será aprobado en última instancia por la Alta Dirección.

3.2.2 REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR LAS DIVERSAS FUNCIONES

Al personal de la Entidad se le explicará, al nivel correspondiente, la política y objetivos de la Calidad, capítulos del Manual, procedimientos e instrucciones relacionados directamente con su puesto de trabajo.

La realización de las actividades de formación tendrá una doble finalidad, por un lado asegurar que se mantiene el nivel de conocimiento teórico y práctico que capacita al personal para desarrollar las funciones propias del puesto de trabajo asignado; y por otro lado se pretende actualizar y renovar los conocimientos de dicho personal, teniendo en cuenta los cambios que se producen en los métodos de trabajo originados por el progreso técnico, las mejoras organizativas y la repercusión que pueda tener la aplicación de la Movilidad Funcional.

3.2.3 GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

La Autoridad Portuaria es consciente, por un lado, de la importancia de la participación de los empleados en las actividades de mejora y por otro, del grado de motivación de sus empleados para prestar un servicio de calidad a los clientes.

Por ello, la Autoridad Portuaria dispone de una sistemática para conocer el nivel de satisfacción de los empleados según se recoge en el procedimiento P-8.2-06 “Gestión de la Satisfacción del Personal”.

3.3 INFRAESTRUCTURA

El Departamento de Inversiones y Planificación, la División de Infraestructuras, la División de Planificación e Infraestructuras Telemáticas y el Departamento de Mantenimiento y Señales Marítimas, tienen identificadas las instalaciones, asegurando que poseen el mantenimiento necesario para la conformidad de los procesos que se desarrollan. La adecuación de las instalaciones se asegura mediante:

- El mantenimiento adecuado de las señales marítimas para asegurar la capacidad continuada de la prestación del servicio, como se refleja en el procedimiento P-6.3-01 “Ayudas a la Navegación”.
- El mantenimiento y conservación adecuado de las instalaciones, edificios, muelles, etc. Propiedad de la Autoridad Portuaria, según se establece en el P-8.2-05 “Inspección y Mantenimiento de las Instalaciones”
- La seguridad de los datos informáticos, al igual que su correcta conservación y mantenimiento, según se establece en el procedimiento P-6.3-04 “Explotación de las Infraestructuras Telemáticas y de Comunicación”.
- La gestión e identificación de necesidades de inversión para la construcción de nuevas infraestructuras que aseguren la conformidad del servicio, y los planes futuros de la Autoridad Portuaria, según se recoge en los procedimientos P-6.3-02 “Tramitación de las Contrataciones”, P-6.3-03 “Planificación de las Inversiones” y P-6.3-05 “Seguimiento de las Inversiones realizadas para llevar a cabo Obras, Asistencias Técnicas y Suministros en la Autoridad Portuaria”.

3.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La dirección se responsabilizará de identificar y gestionar los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto. El mecanismo para la identificación de posibles desviaciones del entorno de trabajo, será mediante la recogida de incidencias, donde todo el personal de la Autoridad Portuaria podrá sugerir o reclamar tanto recursos, como mejoras en su entorno de trabajo para un mejor desempeño de sus funciones.

En este aspecto la Autoridad Portuaria de Ferrol - San Cibrao se encuentra en pleno desarrollo de un Sistema Integral de Gestión de la Seguridad y Salud conforme a la legislación vigente de la Ley Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 así como el R.D. 39/1997 y desarrollándose según la norma OSHAS 18.001:1999. Asimismo la Autoridad Portuaria ha definido una Política de Seguridad.

Dentro del desarrollo de dicho Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud se ha procedido a efectuar una nueva revisión de los riesgos potenciales para la salud dentro de las actividades desarrolladas en las instalaciones de la Autoridad Portuaria.

Dicho análisis para procurar un ambiente de trabajo adecuado para la prestación de servicios directos en la Autoridad Portuaria se encuentra recogido en el Documento de Síntesis del Sistema Integral de Gestión de la Seguridad y Salud E 155/03-05, donde se identifican los mapas de riesgos en las instalaciones de la Dársena de Curuxeiras, Muelle de Espigón Exterior, Tacón Ro-Ro, Muelle de Fernández Ladreda, Muelle de Cerramiento Norte, Nuevo Muelle y Faros.

Mientras tanto, la Autoridad Portuaria, en la medida de lo posible procura que las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben constituir una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores.

En los lugares de trabajo al aire libre, en lo relativo al personal de taller, policía portuaria y técnicos en Sistemas de Ayudas a la Navegación deberán tomarse medidas para que los trabajadores puedan protegerse, en la medida de lo posible, de las inclemencias del tiempo, procurándoles la ropa y el calzado adecuado para la realización de su trabajo.

Siempre que sea posible, los lugares de trabajo tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.

4. ARCHIVO

Se mantendrán archivados y actualizados los registros y documentos relacionados con la formación del personal, todos los registros de mantenimiento de las instalaciones y las planificaciones anuales de recursos.

5. REFERENCIAS

- Procedimiento P-6.2-01 “Gestión de la Formación, Gestión por Competencias”
- Procedimiento P-6.3-01 “Ayudas a la Navegación ”
- Procedimiento P-6.3-02 “Trámites de Contratación”
- Procedimiento P-6.3-03 “Planificación de las Inversiones”
- Procedimiento P-6.3-04 “Explotación de las Infraestructuras Telemáticas y de Comunicación”
- Procedimiento P-6.3-05 “Seguimiento de las Inversiones realizadas para llevar a cabo Obras, Asistencias Técnicas y Suministros en la Autoridad Portuaria”.

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. DESARROLLO
 - 4.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
 - 4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
 - 4.3 COMPRAS
 - 4.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 4.5 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
5. REFERENCIAS

1. OBJETO

Se describe en este capítulo el sistema establecido por la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao para la identificación y gestión de los distintos procesos empleados dentro de la organización, y las interacciones entre tales procesos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los requisitos de este capítulo son aplicables a los siguientes procesos:

- Los criterios adoptados para asegurar que los procesos de prestación de servicios en gestión directa se realizan de forma controlada.
- Se establece el sistema mediante el cual se realiza la identificación y trazabilidad de los servicios prestados directamente por la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao, desde que se recibe la petición por parte de los usuarios del Puerto hasta la prestación de los mismos.
- La Planificación realizada por la Autoridad Portuaria.
- La Gestión del Dominio Público realizada por la Autoridad Portuaria.
- Los procesos relacionados con los clientes, como se realiza la identificación de los requisitos legales o los propios del cliente y los canales de comunicación existentes.
- La sistemática de adquisición de aquellos materiales, equipos y servicios con incidencia determinante en la calidad de la prestación de servicios por la Autoridad Portuaria.
- Sistemática establecida en la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao para asegurar la buena gestión de los espacios portuarios en los procesos de manipulación y almacenamiento de mercancías.
- En este capítulo se describe la sistemática establecida en la AUTORIDAD PORTUARIA para garantizar que los equipos de inspección, medición y ensayo utilizados para la medición mantienen el grado requerido de exactitud y precisión dentro de los límites fijados.
- Los productos suministrados por el proveedor a esta AUTORIDAD PORTUARIA, se encuentran verificados, almacenados y/o manipulados en condiciones controladas asegurando con ello, la conservación en perfecto estado.

3. DEFINICIONES

- **CONTROL DE PROCESOS:** Es la definición, identificación, preparación y documentación de las operaciones de prestación de servicios, asegurándose de que se llevan a la práctica tal y como están previstas en las condiciones fijadas.
- **IDENTIFICACIÓN:** Denominación, utilizada en la documentación del Sistema de la Calidad, de un servicio de forma que sea posible diferenciarlo del resto y conocer sus características.
- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización de un servicio o proceso.

4. DESARROLLO

4.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

La realización de los servicios que presta la Autoridad Portuaria es la secuencia de procesos y sub-procesos internos, interconectados entre sí, recogidos en el mapa de procesos que se describen en el capítulo 4 del Manual, así como en las fichas de procesos en las que se detallan las interacciones de los mismos.

Con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se pretende asegurar la correcta planificación de los servicios prestados. Sin embargo, siempre que se presenten situaciones nuevas o que impliquen cambios en la organización, tales como nuevos procesos, nuevos equipos o tecnología, la organización llevará a cabo la planificación de los procesos determinando los recursos humanos, medios materiales, métodos operativos y acciones que utilizarán para la consecución de los requisitos y objetivos de calidad prefijados, para lo cual reflexionará acerca de los siguientes aspectos:

- Objetivos de la calidad para el servicio, proyecto o contrato.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Actividades de verificación y validación, y los criterios para la aceptación.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.



En el caso de tratarse de una situación nueva que implique la creación de un nuevo procedimiento, se actuará según lo descrito en el P-4.2-01 “Elaboración y Control de la Documentación de la Calidad”.

4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

La Autoridad Portuaria identifica los requisitos de los clientes incluyendo tanto los requisitos especificados por los mismos (existen mecanismos para la detección de estos requisitos que se incorporarán a la sistemática de cada procedimiento), así como los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto del servicio prestado y los requisitos reglamentarios y legales.

A través de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción de clientes y quejas, la Autoridad Portuaria obtiene información sobre las expectativas de los clientes.

Además existen otros mecanismos para la detección de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes tales como los que enunciamos a continuación:

SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

Las peticiones de prestación de servicio que lleguen a la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao serán tramitadas por las Areas/Dptos./Divisiones/Unidades implicadas y canalizadas a través del Departamento de Explotación y Operaciones Portuarias que llevará a cabo las siguientes actividades:

- a) Asegurarse de obtener del usuario la información suficiente que defina claramente los servicios a prestar por esta Autoridad Portuaria.
- b) Asegurarse de que la petición es viable desde el punto de vista técnico y que están disponibles los recursos humanos y técnicos para cumplir los requisitos del servicio solicitado por el usuario.
- c) Cerciorarse de la resolución de cualquier diferencia que surgiese entre los requisitos del servicio solicitado por el usuario y lo propuesto por esta Autoridad Portuaria.



Todas las actividades relacionadas con la aplicación de tasas y tarifas se encuentran reguladas por la Ley 48/ 2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y prestación de servicios en los puertos de interés general y la Orden Ministerial que lo desarrolla FOM 818/2004 del 24 de marzo.

Las tarifas portuarias son aprobadas por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria publicándose la resolución que introduzca cualquier cambio en las mismas en el tablón de anuncios de la Autoridad Portuaria. Además las tarifas vigentes están a disposición de todos los usuarios del Puerto de Ferrol-San Cibrao en la oficina de Operaciones Portuarias.

AUTORIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

La sistemática establecida por esta Autoridad Portuaria para la autorización a la prestación de servicios está documentada en los procedimientos P-7.5-01 “Escala de un Buque Comercial” y P-7.5-02 “Otros Servicios a Buques”.

AUTORIZACIONES, CONCESIONES Y LICENCIAS

El objeto es determinar el proceso a seguir en la tramitación de los expedientes de otorgamiento de concesiones, o autorizaciones de carácter administrativo o licencias por parte de la Autoridad Portuaria. La sistemática establecida por esta Autoridad Portuaria para la tramitación de Autorizaciones, Concesiones y Licencias, en la recogida en el procedimiento P-7.2-01 “Concesiones, Autorizaciones y Licencias” donde está documentada correctamente el proceso de tramitación para cada uno de los tres casos anteriormente citados.

COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES

La Autoridad Portuaria ha definido una sistemática para llevar a cabo una adecuada atención al cliente que nos permitirá determinar sus necesidades y expectativas, según el procedimiento P-7.2-02 “Gestión de Quejas”, así como una metodología para la evaluación de la satisfacción del cliente Procedimiento P-8.2-01 “Gestión de satisfacción del cliente externo”

Además en todos los procesos se estudia quien es el cliente para ese



proceso y se definen los canales de comunicación de forma individual. La sistemática de todos los servicios prestados por la Autoridad Portuaria esta recogida en los distintos Procedimientos de Prestación de Servicios:

- P-7.2-01. “Concesiones, Autorizaciones y Licencias”
- P-7.5-01. “Escala de un Buque Comercial”
- P-7.5-02. “Otros Servicios a Buques”
- P-7.5-03. “Servicio de Vigilancia”
- P-7.5-05. “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”
- P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”

4.3 COMPRAS

Se describe la sistemática mediante la cual se asegura que todos los materiales y equipos adquiridos, y subcontrataciones realizadas por la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao satisfacen los requisitos de la calidad especificados.

CONTROL DE COMPRAS

El Sistema de la Calidad establece que sólo se comprará o se subcontratará a aquellos proveedores o subcontratistas que hayan sido evaluados y aceptados. Esta selección se realizará en función de su capacidad para cumplir con los requisitos especificados (Calidad, Cantidad, Documentación, etc.), incluyendo el cumplimiento con el plazo de entrega.

El tipo y alcance del control establecido sobre los proveedores y subcontratistas se define en función del tipo de producto o servicio que suministran, de su repercusión sobre la calidad de los servicios prestados por la Autoridad Portuaria y del resultado del seguimiento que se realice de ellos, que permitirá medir la calidad de sus productos o servicios, en función de los registros que se obtengan a lo largo del tiempo.

Se dispondrá de una lista de proveedores seleccionados “Listado de Proveedores Aceptados” en las que se incluyan una relación de los productos o servicios que puede suministrar cada uno.

En el procedimiento P-7.4-01 de “Evaluación de Proveedores” se describe con detalle la sistemática de selección y seguimiento de proveedores y

subcontratistas.

INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

En el procedimiento P-7.4-02: “Gestión de las Compras” y P-6.3-02 “Trámites de Contratación” se describe la gestión, imputación y seguimiento de los distintos gastos que se efectúen en el desarrollo de la actividad ordinaria de la Autoridad Portuaria, ligados a:

- ❑ Realización específica de las acciones encomendadas a los distintos estamentos de responsabilidad y ligadas al ejercicio ordinario, y consecución de los objetivos empresariales marcados en los distintos ejercicios económicos.
- ❑ Normalización y centralización del proceso de compras.
- ❑ Garantizar que la calidad de los productos y materiales adquiridos, así como la de los servicios subcontratados, se corresponde con los requisitos de la calidad especificados.

VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En función de los pedidos recibidos están establecidas las acciones a realizar para la correcta realización de las actividades de verificación de los productos comprados. Esta sistemática de actuación se define en el procedimiento de “Inspección en Recepción” P-8.2-03.

4.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El sistema de control establecido sobre el proceso de prestación directa de servicios se basa en la realización de las actividades relacionadas con los factores:

- ❑ Control de materiales: sólo se utilizan en el proceso materiales que previamente hayan sido aceptados en recepción, tal y como se indica en el procedimiento P-8.2-03 “Inspección en Recepción”.
- ❑ Utilización de procedimientos que definan la sistemática para el control de los servicios prestados directamente por la AUTORIDAD PORTUARIA: Entrada y estancia de buques recogida en el procedimiento P-7.5-01 “Escala de un

buque comercial”; suministro a los buques de agua y energía eléctrica, puesta a disposición de espacios para la manipulación y almacenamiento de mercancías, estos servicios se recogen en el procedimiento P-7.5-02 “Otros Servicios a Buques”; servicio de vigilancia de toda la zona portuaria según el procedimiento P-7.5-03 “Servicio de Vigilancia”; servicios a las embarcaciones deportivas según el procedimiento P-7.5-05 “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”, control del servicio de señalización marítima recogido en el procedimiento P-6.3-01 “Ayudas a la Navegación”.

- ❑ Identificación de las distintas etapas que constituyen el proceso de prestación de servicios y de las variables que rigen cada una de éstas sobre las que se efectúa un seguimiento y control.
- ❑ Verificaciones sobre la ejecución: se realizan de forma sistemática con objeto de detectar los problemas y corregir las desviaciones.
- ❑ Mantenimiento adecuado de las Instalaciones y de las señales marítimas para asegurar la capacidad continuada de la prestación del servicio, como se refleja respectivamente en los procedimientos P-8.2-05 “Inspección y Mantenimiento de las Instalaciones” y P-6.3-01 “Ayudas a la Navegación”.
- ❑ Correcto estado de los equipos de medición mediante la implantación de un plan de calibración / verificación, como se indica en el procedimiento P-7.6-01 “Control de los Equipos de Medición”.
- ❑ Formación: el personal posee la experiencia o ha sido previamente formado para llevar a cabo la tarea que le ha sido encomendada, como se indica en el procedimiento P-6.2-01 “Gestión de la Formación, toma de competencia y sensibilización”.

También existen procedimientos donde se detalla el proceso operativo y las principales variables a controlar para la correcta ejecución de los trabajos. Esta documentación es elaborada por el responsable correspondiente y está convenientemente distribuida y en su última edición en vigor en los puestos donde deban ser utilizados, según se recoge en el procedimiento P-4.2-01 “Elaboración y Control de la Documentación de la Calidad”.



IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las condiciones establecidas en este punto se aplican a:

- ✓ La identificación y trazabilidad de los servicios prestados directamente por la Autoridad Portuaria.

▪ **Identificación**

La identificación de los servicios debe ser efectiva durante las distintas etapas del proceso de forma que se garantice la inexistencia de errores y confusiones. La sistemática a seguir se define en los distintos procedimientos a través de los registros generados.

Los materiales y equipos en recepción están identificados por los propios fabricantes.

Para la prestación de los servicios, la identificación del servicio se encuentra en la solicitud de prestación de servicios en la cual consta la fecha, el usuario que solicita el servicio, la descripción del servicio y la tasa/ tarifa a aplicar.

▪ **Trazabilidad**

En general la trazabilidad se consigue a través de la documentación de trabajo y registros de calidad que se van generando durante la prestación de los servicios, y referidos a:

- ✓ La codificación e identificación de los servicios a través de la solicitud de prestación de los mismos.
- ✓ Partes de no-conformidad derivados de posibles contingencias sucedidas durante la prestación de los servicios. El tratamiento de estas incidencias se encuentra descrito en el procedimiento P-8.3-01 "Control de Incidencias y No-Conformidades".

PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se consideran bienes de clientes (el barco, la mercancía y otros medios



auxiliares e instalaciones suministradas por terceros y que se ponen al servicio de los primeros), para el correcto control de estos bienes se deben conservar las superficies de soporte tales como muelles y la superficie portuaria en perfecto estado, según las necesidades de cada mercancía.

Para garantizar este control, la autoridad Portuaria dispone de una sistemática de inspección de las instalaciones portuarias Procedimiento P-7.5-03 de “Servicio de Vigilancia”, en la cual se registran todas las incidencias de las instalaciones que pudieran afectar al correcto estado de los bienes de clientes.

CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los requisitos de este apartado se aplican al material utilizado en los procesos, que se almacenan en los diversos talleres pertenecientes a la Autoridad Portuaria, en los cuales existirán zonas segregadas e identificadas para los distintos productos, y un espacio reservado para aquellos materiales que no hayan superado las verificaciones en recepción según el procedimiento P-8.2-03 “Inspección en Recepción”.

Por otro lado respecto a la conservación de las mercancías por parte de las empresas de estiba y desestiba, como se establece en sus correspondientes autorizaciones y/o licencias para la prestación de los servicios, “Las empresas estibadoras u otros usuarios que soliciten este servicio, asumirán la responsabilidad de la dirección y organización de la carga y descarga, embarque o desembarque de las mercancías, siendo de su cuenta y riesgo todas las operaciones de carga, estiba, eslingado, arrumaje, etc..., relacionadas con ellas, debiendo destinar a estas últimas material adecuado, así como personal legalmente autorizado, debidamente capacitado y con experiencia suficiente, pudiendo ser recusado por la Dirección del Puerto el que no reúna las condiciones para ello”.

VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

Dada la naturaleza de los servicios prestados por la Autoridad Portuaria, la organización ha tomado las medidas para validar los servicios a través de:

- Estudios de satisfacción de clientes.
- Procedimientos documentados de los procesos claves.

- Procedimientos de control y seguimiento.
- Formación / cualificación del personal que interviene en los diferentes procesos.

4.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los requisitos de este capítulo se aplican a los equipos de inspección, medición y ensayo incluidos en los planes de calibración/verificación de la AUTORIDAD PORTUARIA.

Los equipos de inspección, medición y ensayo son controlados, calibrados, verificados, mantenidos y usados siguiendo las indicaciones descritas en el procedimiento P-7.6-01 “Control de los Equipos de Medición”, verificando el responsable del servicio al que está asignado el equipo que se llevan a cabo todas las acciones descritas en dichos documentos.

Todos los equipos de inspección, medición y ensayo son comprobados antes de su uso para garantizar que se encuentran dentro de las especificaciones exigidas y revisados con la periodicidad establecida, existiendo para ello un Plan de Calibración/Verificación.

Los resultados de las calibraciones / verificaciones quedarán recogidos en informes que incluirán además la referencia del equipo, todos los datos significativos del procedimiento seguido así como la fecha y nombre de la empresa responsable de su realización.

Todos los equipos cuya calibración ofrezca resultados aceptables se identificarán de tal manera que sea evidente su estado de calibración o revisión así como la fecha en la que finaliza la validez de la calibración o de la revisión efectuada.

5 REFERENCIAS

- Procedimiento P-4.2-01 “Elaboración y Control de la Documentación de la Calidad”.
- Procedimiento P-6.2-01 “Gestión de la formación, Gestión por competencias”.
- Procedimiento P-6.3-01 “Ayudas a la Navegación”

- Procedimiento P-6.3-02 “Trámites de Contratación”
- Procedimiento P-7.2-01 “Concesiones, Autorizaciones y Licencias”
- Procedimiento P-7.2-02 “Gestión de Quejas”
- Procedimiento P-7.4-01 “Evaluación de Proveedores”
- Procedimiento P-7.4-02 “Gestión de las Compras”
- Procedimiento P-7.5-01 “Escala de un Buque Comercial”
- Procedimiento P-7.5-02 “Otros Servicios a Buques”
- Procedimiento P-7.5-03 “Servicio de Vigilancia”
- Procedimiento P-7.5-05 “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”
- Procedimiento P-7.6-01 “Control de los Equipos de Medición”
- Procedimiento P-8.2-01 “Gestión de la satisfacción del cliente externo”
- Procedimiento P-8.2-03 “Inspección en recepción”
- Procedimiento P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”
- Procedimiento P-8.2-05 “Inspección y Mantenimiento de las Instalaciones”
- Procedimiento P-8.3-01 “Control de Incidencias y No-Conformidades”.



Capítulo 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

1. OBJETO
2. AMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. DESARROLLO
 - 4.1 PLANIFICACIÓN
 - 4.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 4.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES
 - 4.4 ANÁLISIS DE DATOS
 - 4.5 MEJORA
5. REFERENCIAS

1. OBJETO

Se describe en este capítulo la sistemática establecida en la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao para llevar a cabo la medición, análisis y mejora de los procesos, cuya finalidad es la de comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la corrección de sus deficiencias, verificando que todas las actividades que afectan a la calidad se realizan de acuerdo a la documentación establecida y las necesidades de los clientes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este capítulo se definen los siguientes requisitos:

- Los sistemas establecidos para la evaluación de la satisfacción de los clientes y el análisis de estos datos para conseguir un mayor enfoque hacia el cliente.
- Las auditorías internas afectan a todas las áreas, departamentos, divisiones y unidades de la Entidad sometidas a los requerimientos del Sistema de la Calidad según la norma ISO 9001.
- Se describe en este capítulo la sistemática establecida en la Autoridad Portuaria para asegurar la adecuada realización del control y seguimiento de todas las actividades de inspección, con el fin de evitar durante el proceso de prestación de servicios la utilización de materiales que no cumplan con los requisitos especificados. El sistema de inspección es de aplicación a las actividades de inspección y registro de datos, durante todas las fases de los procesos, incluyendo las instalaciones, servicios portuarios y materiales o equipos recepcionados.
- Se describe en este capítulo la sistemática establecida por la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao para identificar, tratar y controlar las incidencias detectadas durante cualquier etapa del proceso de prestación de servicios en gestión directa. Los requisitos de este capítulo se aplican a las incidencias detectadas en el Puerto de Ferrol-San Cibrao.
- Se describen en este capítulo las líneas generales de actuación adoptadas por la AUTORIDAD PORTUARIA de Ferrol-San Cibrao para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas con la finalidad de eliminar las causas que originan (o puedan originar) incidencias o no conformidades.
- Como se realiza el análisis de los datos procedentes del Sistema de

Gestión de la Calidad (Encuestas de Satisfacción de Clientes, Quejas, No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas,...)

3. DEFINICIONES

- **Queja:** cualquier manifestación por escrito, de insatisfacción exigiendo respuesta y/o compensación.
- **Producto/Servicio No Conforme:** se entiende por producto/servicio no conforme, aquel que no cumpla con los requisitos especificados, por los clientes, usuarios o por nuestro Sistema de la Calidad.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una incidencia potencial, de un defecto, o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una incidencia, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.
- **Auditoría de la calidad:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

4. DESARROLLO

4.1 PLANIFICACIÓN

La Autoridad Portuaria ha planificado, definido e implantado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas. Las herramientas de análisis y medición son:

- No conformidades
- Auditoría Interna
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Evaluación de satisfacción del cliente
- Quejas
- Medición de los procesos a través de indicadores

4.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto y servicio a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de La Autoridad Portuaria es imprescindible para conseguir el objetivo.

Con este propósito la Autoridad Portuaria ha elaborado un procedimiento para la evaluación de la satisfacción de clientes P-8.2-01, donde se recoge la sistemática para la evaluación de la satisfacción del cliente, y para la gestión de esta información.

AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas se realizan periódicamente según el Plan de Auditorías realizado por el Responsable de Calidad y aprobado por el Director.

Se planifican de modo que todas las áreas, departamentos, divisiones y unidades incluidas en el Plan de Auditorías son auditadas al menos una vez al año.

Las auditorías internas se ejecutan según el procedimiento P-8.2-02 "Auditorías Internas", en el que se recogen los requisitos relativos a su preparación, desarrollo, evaluación y registro.

Las auditorías serán llevadas a cabo por personal formado para la realización de las mismas y sin relación directa sobre las áreas, departamentos, divisiones y unidades auditados.

▪ Informes de Auditorías

Los resultados de las auditorías internas y una evaluación de los mismos se reflejarán en los informes de auditorías correspondientes.

Las desviaciones detectadas en la auditoría se harán constar por escrito y serán controladas y seguidas hasta su resolución.

El informe de auditoría será distribuido por el Responsable de Calidad, al Director y a los responsables de las áreas, departamentos, divisiones y unidades auditados para que adopten las medidas correctivas necesarias.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

La Autoridad Portuaria aplicará indicadores de seguimiento y control de los procesos clave. Se establecerá para cada uno de ellos resultados objetivos, cuya no-consecución implicará la apertura de acciones correctivas y preventivas.

Los indicadores elegidos serán revisados y aprobados anualmente en la Revisión del Sistema de Calidad, tal y como se indica en el P-5.6-01 “Revisión del Sistema de Calidad”.

En los distintos servicios prestados por la Autoridad Portuaria de Ferrol, se tiene en cuenta la necesidad de realizar un seguimiento de las características del trabajo con el fin de identificar que se cumplen los requisitos especificados de los mismos. El seguimiento de los procesos se realiza a través de las inspecciones y verificaciones en recepción de los productos adquiridos, y en las inspecciones y controles realizados durante la prestación del servicio.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

El seguimiento de la prestación de los servicios por parte de la Autoridad Portuaria de Ferrol San Ciprián se realiza a través de los controles y verificaciones efectuadas y recogidas en el Procedimiento P-8.5-03 “Inspecciones” en los procedimientos específicos que describen los servicios prestados por la Autoridad Portuaria de Ferrol San Ciprián.

4.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

Cualquier trabajador de la Autoridad Portuaria que detecte una no-conformidad durante la ejecución de su trabajo lo comunicará para que se tomen las medidas necesarias al respecto a través del correspondiente Parte de No-Conformidad.

Las no-conformidades se identificarán, documentarán y tratarán según lo estipulado en el procedimiento P-8.3-01 “Control de Incidencias y No-Conformidades”. Los registros que se generen como consecuencia de la detección

de las no-conformidades serán archivados para efectuar un seguimiento de los mismos.

Los productos comprados y rechazados como consecuencia de las verificaciones estarán identificados y separados en la medida de lo posible, estando prohibido el uso de material señalado como tal, salvo indicación expresa por parte de la autoridad responsable acerca de las condiciones para su utilización.

En el caso de que el conocimiento de la no-conformidad se tenga a través de una queja de un usuario del Puerto, se procederá según el procedimiento P-7.2.-02 “Gestión de Quejas”.

4.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Autoridad Portuaria ha establecido documentalmente en los distintos procedimientos del sistema, el tratamiento y análisis de los datos recogidos a través de:

- Encuestas de satisfacción de clientes
- Quejas de clientes
- No-conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- Indicadores de Proceso
- Incidencias de los proveedores
- Otros.

El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y el tratamiento de los datos recogidos queda descrito según se indica en el P-8.2-01 “Gestión de la Satisfacción del Cliente Externo”. La comparación entre los resultados de años anteriores y siguientes se realizará a través de la evolución de cada uno de los atributos en diagramas de ejes de abscisas y ordenadas.

El resto de indicadores se irá reflejando en función de la periodicidad establecida para su seguimiento en el Informe de Revisión del Sistema, en diagramas de ejes de abscisas y ordenadas que permitan la comparación entre períodos.

Para el caso de los datos derivados del análisis de no-conformidades, acciones

correctivas, preventivas y quejas, se analizarán sus causas de origen a través de diagramas de barras o gráficos circulares que permitan analizar su evolución.

De modo global se analizarán todos los datos anualmente y el resultado de este análisis se recogerán en el informe de revisión del sistema. El objetivo final de la evaluación y comparación de los datos es la obtención de oportunidades de mejora.

El análisis de aquellos datos relacionados con la memoria, se tratarán estadísticamente según lo indicado en Procedimiento P-8.5-02. “Control Estadístico”.

4.5 MEJORA

▪ **Planificación de la mejora continua**

A través de los mecanismos establecidos para la recogida de datos de los procesos y su análisis posterior, La Autoridad Portuaria facilita la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como referencia la política de la calidad, objetivos anuales, resultados de auditorías, acciones correctivas y preventivas y la revisión del sistema por la dirección.

▪ **Acciones correctivas y preventivas**

Siguiendo la política de prevención y corrección de fallos así como de mejora continua del Sistema, periódicamente se analiza la información, tanto interna como externa, referente a deficiencias, problemas relativos a la calidad y oportunidades de mejora (partes de incidencias, informes de revisión del sistema, reclamaciones de usuarios del Puerto, etc.)

Siempre se analizarán las causas que originan los problemas detectados o potenciales, con vistas a evitar su repetición o aparición.

Evaluadas las causas, se propondrán e implantarán las soluciones que se consideren necesarias para eliminar o minimizar en la medida de lo posible la repetición del problema. Asimismo se definirán las responsabilidades que se deriven de la implantación y se establecerá un programa de seguimiento para evaluar la eficacia de la acción adoptada.

La sistemática de actuación, así como el registro y archivo de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, se desarrolla en el procedimiento P-8.5-01

"Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora".

Cuando las acciones correctivas y preventivas se abren por una queja por parte de algún usuario del Puerto, la sistemática de actuación se desarrolla en el procedimiento P-7.2-02 "Gestión de Quejas".

5. REFERENCIAS

- Procedimiento P-5.6-01 " Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad"
- Procedimiento P-7.2.-02 "Gestión de Quejas".
- Procedimiento P-8.2-01. "Gestión de la Satisfacción del Cliente Externo"
- Procedimiento P-8.2-02. "Auditorías Internas"
- Procedimiento P-8.2-03 "Inspección en Recepción".
- Procedimiento P-8.2-04 "Seguimiento a Buques".
- Procedimiento P-8.2-05 "Inspección y Mantenimiento de las Instalaciones"
- Procedimiento P-8.2-06. "Gestión de la Satisfacción del Personal"
- Procedimiento P-8.3-01 "Control de Incidencias y No-Conformidades".
- Procedimiento P-8.5-02 "Control Estadístico"
- Procedimiento P-8.5-01 "Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora".
- Procedimiento P-8.5-03 "Inspecciones"