



POLÍTICA DE LA CALIDAD Y POLÍTICA AMBIENTAL

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** así como **el control y minimización de los impactos derivados de sus instalaciones, así como de las actividades realizadas**, para lo que planifican, mantienen e impulsan el **Sistema de Gestión Integrado** implantado.

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

Como líneas estratégicas de la Autoridad Portuaria, la Presidencia y Dirección han establecido la **Excelencia Operativa y la Integración con el Entorno** y toda la planificación estratégica se realiza bajo dos perspectivas claves en materia de gestión: **Clientes y Procesos**, teniendo en cuenta en ambos casos la variable ambiental como parte de dicha operativa.

La Presidencia y la Dirección fijarán periódicamente y por escrito, unos **objetivos de calidad y medio ambiente** 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 así como una mejora ambiental en las actividades que realiza, **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 y una correcta gestión ambiental en el dominio público portuario.



- ✓ 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 así como para garantizar el control y minimización de los impactos ambientales asociados a las instalaciones y actividades realizadas por la Autoridad Portuaria.
- ✓ El compromiso de nuestros empleados es clave para el logro de la calidad y el medio ambiente, 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 y la gestión ambiental 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 Integrado de Gestión ha sido elaborado y ha de ser mantenido de forma que se trabaje sobre la prevención de los defectos, más que sobre su corrección.

En materia Medioambiental la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao se compromete a:

- ✓ Mantener una política de cumplimiento y compromiso con la legislación y reglamentación ambiental que sea de aplicación a todas las actividades llevadas a cabo en el dominio público portuario gestionado por la Autoridad Portuaria, así como, con otros requisitos y acuerdos ambientales futuros que puedan aplicarles, dentro del marco de su competencia y de sus recursos.
- ✓ Los criterios ambientales serán prioritarios en la toma de decisiones que afecten al ámbito portuario, empleando las técnicas adecuadas para la mejora del comportamiento ambiental, intensificando de manera continua nuestra gestión medioambiental, e integrándola en la gestión



global de la Autoridad Portuaria, con el fin de obtener mejoras en el comportamiento medioambiental global de todas las actividades llevadas a cabo en nuestro ámbito de actuación.

- ✓ Fomentar la investigación, la innovación y la cooperación técnica dirigida a la mejora continua de la calidad ambiental de la zona de servicio de la Autoridad Portuaria.
- ✓ Fomentar la conciencia ambiental del propio personal de la Autoridad Portuaria así como de todos los operadores portuarios y su compromiso con la presente declaración a través de actuaciones de coordinación, educación y sensibilización.
- ✓ Buscar el mejor uso de materias primas y recursos naturales mediante el empleo de tecnologías limpias, la minimización de residuos y su reciclado, recuperación y reutilización, así como la elección de procesos y prácticas que eviten, reduzcan o controlen la contaminación, bajo el enfoque de su prevención.

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

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

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

El **Responsable del Sistema Integrado** será el representante del Comité de Calidad y Medio Ambiente y de la Dirección para llevar a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, 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 Integrado de Gestión.

Todos los miembros **del Personal Directivo** de la Autoridad Portuaria asumirán la responsabilidad de impulsar y mantener implantados los requisitos del Sistema Integrado de Gestión 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 Integrado de Gestión, ha de cumplir con los mismos.

Para asegurar que los usuarios del Sistema Integrado de Gestión, incluido el personal de la Autoridad Portuaria conocen, comprenden y aplican 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.

En Ferrol, a 24 de Junio de 2011,

EL PRESIDENTE

ANGEL M. DEL REAL ABELLA