

## **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**.

El Presidente y el Director 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, el Director 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 las versiones de 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, está obligada al cumplimiento estricto de 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.

Ferrol, a 3 de Diciembre de 2009

EL PRESIDENTE

Angel M. del Real Abella