

Capítulo 1

ÍNDICE Y CONTROL DE MODIFICACIONES

Capítulo	Título	Edición	Modificación Realizada
Capítulo 1	Índice y control de modificaciones	24	Se actualiza el Manual por la aprobación del nuevo Organigrama.
Capítulo 2	Manual de Gestión. Generalidades	12	Se elimina el cuadro "naturaleza del cambio" Se elimina "integrado" en el título del índice.
Capítulo 3	Presentación de la Entidad	10	Se añade Sostenibilidad en la Memoria de actividades
Capítulo 4	Sistema de Gestión	14	Correccion de erratas y se añade "Iniciativas" en el P-7.2-02 Se elimina "integrado" en el título del índice.
Capítulo 5	Responsabilidad de la Dirección	19	Se incluye nuevo Organigrama.
Capítulo 6	Gestión de los recursos	12	Se incluye nuevo Organigrama.
Capítulo 7	Realización del Servicio	14	Se incluye nuevo Organigrama
Capítulo 8	Evaluación, revisión e innovación	11	Se corrigen erratas
ANEXO I	Memoria de actividades año		Versión actual. Consultar en Intranet, o página Web. http://intranet.apferrol.es/Home/portalexternos/externos.aspx?idPortal=2
ANEXO II	Funciones del personal directivo y técnico de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao		Versón actual en Intranet. http://intranet.apferrol.es/Home/portalexternos/externos.aspx?idPortal=2



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN. GENERALIDADES.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
 - 1.1 OBJETO
 - 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
 - 1.3 EXCLUSIONES
2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
3. GESTIÓN DEL MANUAL
4. CONTROL DE CAMBIOS



1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1.1. OBJETO

El Manual del Sistema de Gestión es el documento básico de referencia del Sistema de Gestión de la Autoridad Portuaria de Ferrol - San Cibrao. En él se recoge el conjunto de directrices fijadas para llevar a cabo la Política del Sistema de Gestión establecidas. Permite informar, tanto a nivel interno (Entidad) como externo (grupos de interés), de las actuaciones desarrolladas por la Entidad en materia de gestión.

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

En el Manual del Sistema de Gestión 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 del Sistema de Gestión son aplicables a las siguientes actividades:

Gestión de uso del dominio público portuario:

- Concesiones, Autorizaciones y Licencias
- Infraestructuras e inversión portuaria

La gestión directa de Servicios portuarios:

- Señalización marítima
- Escala de buques y embarcaciones deportivas
- Tráficos de mercancía y pasajeros
- Seguridad y vigilancia
- Suministro de energía eléctrica y agua potable
- Servicios de almacenamiento

Todo ello en el dominio público portuario de la Autoridad Portuaria de Ferrol San Cibrao.

1.3 EXCLUSIONES



Entre las actividades sujetas al ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Autoridad Portuaria de Ferrol San Cibrao, se excluye la actividad de diseño y desarrollo de los servicios, debido a la naturaleza de esta organización y a que todos los servicios prestados por la Autoridad Portuaria vienen definidos por el Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, 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 deben entenderse en el sentido indicado en la norma ISO 9000:2005 “Principios y Vocabulario”

3. GESTIÓN DEL MANUAL

Este Manual del Sistema de Gestión está sometido a una sistemática controlada de aprobación, modificación y distribución, que se realiza a través de una aplicación informática de gestión documental, de tal forma que se asegure que la revisión actualizada esté disponible en aquellos puntos en los que deba ser utilizada.

La sistemática para la realización de la gestión del Manual del Sistema de Gestión y demás documentación del sistema 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 de forma orientativa, la siguiente información:

BLOQUE 1.-INFORME DE GESTIÓN:

- Organización de la entidad: Consejo de Administración, Organigrama funcional, Organización Departamentos.
- Informes del Presidente y del Director 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 del Sistema.
- 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

BLOQUE 3.-SOSTENIBILIDAD

- Sociedad
- Personas
- Sostenibilidad ambiental

A través de la intranet o de la página web de la Autoridad Portuaria se puede consultar el último informe publicado.



Capítulo 4

SISTEMA DE GESTIÓN

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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN
 - 6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 6.3. CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
7. REFERENCIAS



1. OBJETO

Se describen en este capítulo las bases y principal soporte normativo del Sistema de Gestión 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, incluyendo la componente ambiental para el control y minimización de los aspectos ambientales derivados de sus actividades e instalaciones.

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 del Sistema de Gestión o generar impactos ambientales.

3. NORMA DE REFERENCIA

Este Sistema de Gestión cumple los requisitos contenidos en las normas:

- **UNE-EN-ISO 9001: 2008** “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- **UNE-EN-ISO 14001:2004** “Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso”

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

La Autoridad Portuaria ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de acuerdo con las Normas de referencia.

Para implantar el Sistema de Gestión 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
- ✓ FPE-02 Satisfacción de los Grupos de Interés
- ✓ FPE-03 Organización y Gestión de Recursos Humanos
- ✓ FPE-04 Evaluación, Revisión e Innovación

PROCESOS OPERATIVOS

- ✓ FPO-01 Concesiones y Autorizaciones
- ✓ FPO-02 Utilización Especial de Instalaciones Portuarias
- ✓ FPO-03 Servicio de Vigilancia
- ✓ FPO-04 Ayudas a la Navegación Marítima
- ✓ FPO-05 Servicios Prestados por Terceros

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
- ✓ FPA-05 Gestión Ambiental
- ✓ FPA-06 Gestión de Seguridad y Protección (desarrollado en el Manual, Procedimientos y Formatos del Sistema de Gestión de Seguridad, no integrado con el Sistema de Gestión, y fuera del alcance de las certificaciones correspondientes).

- Determinado la secuencia de actividades que toma forma en el Sistema de Gestión mediante los siguientes procedimientos:
 - ✓ P-7.2-01. “Gestión de concesiones”
 - ✓ P-7.2-04. “Gestión de autorizaciones”
 - ✓ P-7.2-05. “Servicios portuarios prestados por terceros a buques y mercancías”
 - ✓ P-7.5-01. “Escala de un buque comercial”
 - ✓ P-7.5-02. “Servicios comerciales”
 - ✓ P-7.5-03. “Servicio de vigilancia”



- ✓ P-7.5-05. “Embarcaciones deportivas y de recreo”
 - ✓ P-8.2-04. “Seguimiento a buques”
 - ✓ P-6.3-01. “Ayudas a la navegación”
 - ✓ 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.

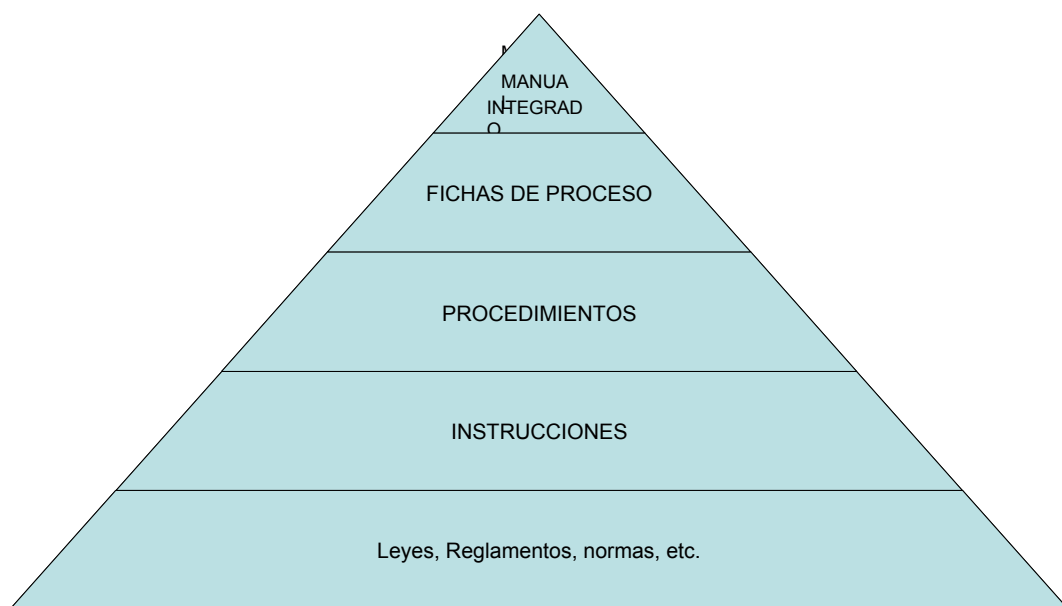
 - Asegurado la disponibilidad de la información necesaria para llevar a cabo los procesos así como medir y realizar el seguimiento necesario a los procesos y analizarlos de cara a implantar las acciones necesarias en el camino hacia la mejora continua que se lleva a cabo según lo especificado en los Procedimientos de Seguimiento y Medición:
 - ✓ P-5.6-01.”Evaluación, revisión e innovación”
 - ✓ P-7.2-02. “Gestión de quejas, iniciativas o sugerencias”
 - ✓ P-8.2-01. “Gestión de la satisfacción de los Grupos de Interés”
 - ✓ P-8.2-02. “Auditorias internas”
 - ✓ 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”
 - ✓ P-8.3-01. “Control de incidencias y no conformidades”
 - ✓ P-8.3-02 “Preparación y respuesta ante emergencias ambientales”
 - ✓ P-8.5-02. “Control estadístico”
 - ✓ P-8.5-03. “Inspecciones”
 - ✓ P-8.5-04. “Gestión de Indicadores y análisis de datos”
 - ✓ P-8.5-01. “Acciones correctivas, preventivas y de mejora”

 - 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 Gestión 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 del Sistema de Gestión
- 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 del Sistema de Gestión, 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 del Sistema de Gestión

Es el documento básico que sirve de referencia permanente durante la implantación y la aplicación del Sistema de Gestión. 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 y medioambientales.

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 Gestión 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 o puedan generar un impacto ambiental.

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 relacionado con el Sistema de Gestión o bien relacionado con la ejecución de trabajos técnicos.

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

Los registros 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 es realmente efectivo.

5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

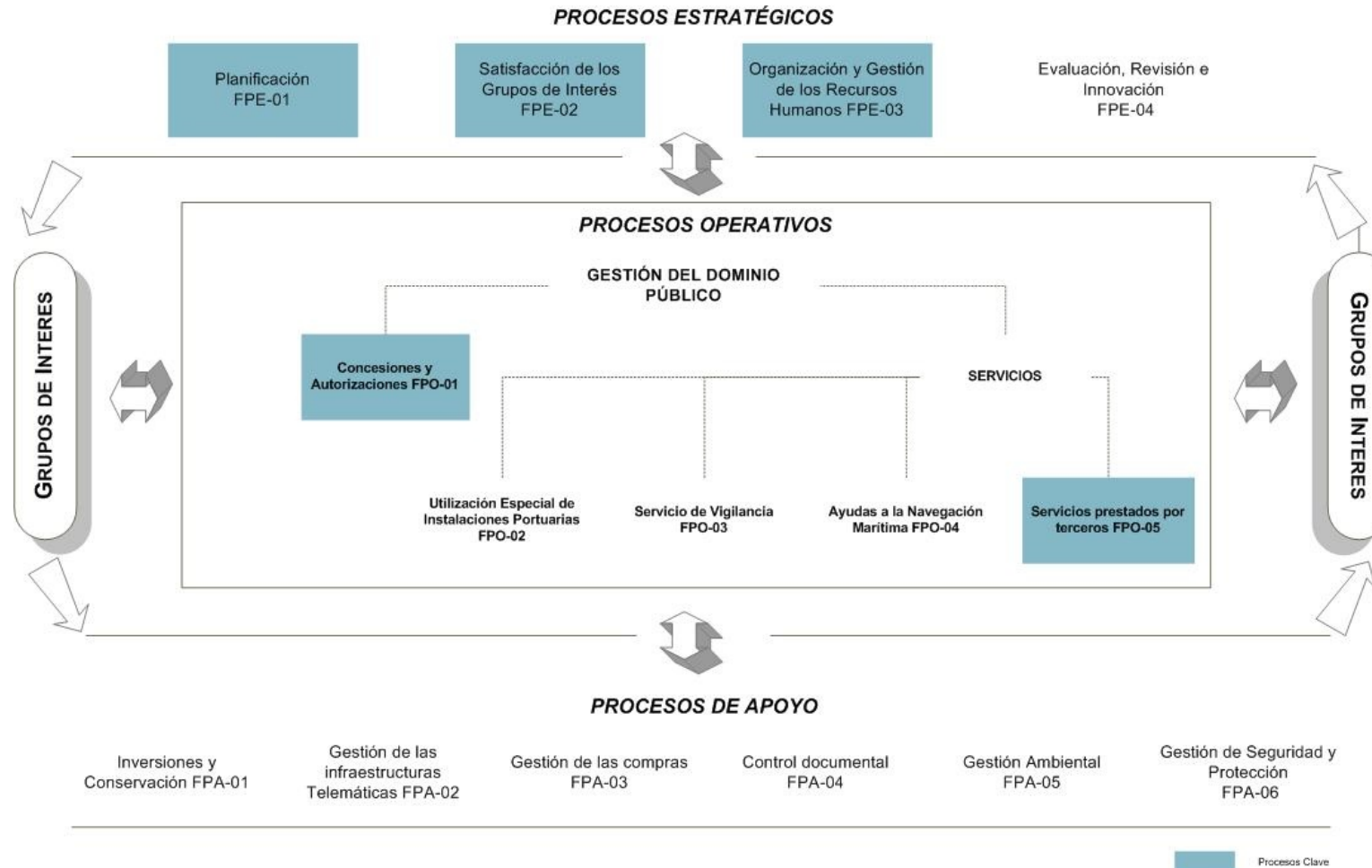
Las actividades objeto del Sistema de Gestión y sus interacciones se reflejan en el siguiente mapa de procesos:



Puerto de Ferrol

Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MAPA DE PROCESOS





El proceso FPA-06 Gestión de Seguridad y Protección se desarrolla en el Manual, Procedimientos y Formatos del Sistema de Gestión de Seguridad, no integrado con el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, y fuera del alcance de las certificaciones correspondientes.

6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El presente Manual de Gestión es el documento básico de referencia del Sistema de Gestión 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 y la política ambiental establecidas. Permite informar, tanto a nivel interno (Entidad) como externo (grupos de interés), de las actuaciones desarrolladas por la empresa en materia de Calidad y Medio Ambiente.

En el presente Manual del Sistema de Gestión se describe la estructura, los procedimientos, las responsabilidades y los recursos asignados para llevar a cabo las políticas establecida.

Cabe indicar además que los requisitos de este Manual del Sistema de Gestión son aplicables a todas las actividades que puedan influir en la calidad de los servicios prestados por la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao así como en los impactos ambientales derivados de sus actividades e instalaciones, y que los términos relacionados con la calidad y medio ambiente que se utilizan en este Manual del Sistema de Gestión deben entenderse en el sentido indicado en la norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”.

Este Manual del Sistema de Gestión 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.



6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

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

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 de clientes-aliados-operadores de servicios y terminales de mercancías, 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

La organización deberá controlar los registros de la calidad y ambientales, para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento del Sistema de Gestión. En el procedimiento P-4.2-03 “Archivo de registros del Sistema de Gestión” se describen los documentos que son conservados como registros del Sistema de Gestión 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 del Sistema de Gestión ”
- Procedimiento P-4.2-02 “Control de la Documentación Interna/ Externa”
- Procedimiento P-4.2-03 “Archivo de registros del Sistema de Gestión”



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DESARROLLO
 - 3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
 - 3.2. ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS
 - 3.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
 - 3.4. OBJETIVOS
 - 3.5. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN
 - 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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este capítulo se definen:

- El compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión 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-aliado-operador de servicios y terminal de mercancías, se determinan y se convierten en requisitos y que los requisitos legales y reglamentarios se identifican y se cumple, todo ello con el propósito de lograr la satisfacción de los grupos de interés y el control y minimización del impacto de sus actividades y productos sobre el Medio Ambiente, para lo que proporcionará los recursos necesarios.
- Las directrices generales que fundamentan la Política de Calidad y la Política de Medio Ambiente de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, en las que se basan los objetivos y compromisos que asume en materia de calidad y ambiental.
- Los objetivos de la calidad y medioambientales establecidos en la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, necesarios para satisfacer los requisitos del servicio prestado y mejorar el desempeño ambiental de la organización.
- La sistemática para el establecimiento y desarrollo de Planes de Acción 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 o sobre la gestión ambiental a realizar por la Autoridad Portuaria.
- El representante de la Dirección en el cual se delegan las funciones relacionadas con la calidad y con el medio ambiente de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.
- La sistemática establecida para la revisión del Sistema de Gestión.



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 conforme a las Normas UNE-EN-ISO 9001: 2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004 implantado en la organización, y ello conlleva el asumir las siguientes actividades:

- Establecer una **Política de Calidad** y una **Política de Medio Ambiente** consistente con la mejora continua del Sistema, descrita en esta sección del Manual de Gestión.
- **Planificar la gestión** de la Autoridad Portuaria según la sistemática establecida en el proceso FPE-01 Planificación.
- Dentro de la perspectiva de Grupos de interés y procesos y de las líneas estratégicas de Excelencia Operativa e Integración con el Entorno, de su Mapa Estratégico, plantear los **objetivos de Sostenibilidad, Calidad y Medioambiente**, asignando plazos de consecución, responsables y fechas de revisión de cumplimiento, según la sistemática establecida en los procedimientos P-5.6-01 “Evaluación, Revisión e Innovación” y P-5.4-01 “Plan de Empresa”.
- Mantener **actualizado y alineado con la estrategia de la entidad** el sistema de gestión.
- **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.
- Llevar a cabo **revisiones del sistema** periódicas para valorar su eficacia y adecuación. Se desarrolla la sistemática a seguir en el procedimiento P-5.6-01 “Evaluación, Revisión e Innovación”.
- **Potenciar y favorecer la comunicación entre los distintos niveles de la Organización, y los demás grupos de interés sobre la marcha del Sistema de Gestión**, tanto en lo que se refiere a la satisfacción de los requisitos de los grupos de interés, como los reglamentarios, así como cualquier otra comunicación que pueda repercutir en el ámbito de aplicación del Sistema. Para ello se desarrollará en cada uno de los procedimientos que forman parte del sistema implantado en la Autoridad Portuaria la sistemática a seguir para la realización de dichas comunicaciones, y para las comunicaciones. Para lo relativo a la CULTURA



y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL, se seguirá la sistemática establecida en el procedimiento P-5.5-01 Comunicación.

3.2. ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 grupos de interés, a la vez que se cumpla con los requisitos legislativos y reglamentarios. La sistemática de todos los servicios prestados por la Autoridad Portuaria está recogida en los procedimientos:

- P-7.2-01 “Gestión de concesiones”
- P-7.2-04 “Gestión de autorizaciones”
- P-7.2-05 “Servicios Portuarios Prestados por Terceros a Buques y Mercancías”
- P-7.5-01. “Escala de un Buque Comercial”
- P-7.5-02. “Servicios Comerciales”
- P-7.5-05. “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”
- P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”
- P-7.5-03 “Servicio de Vigilancia”
- P-6.3-01 “Ayudas a la Navegación”

La sistemática para el registro de las necesidades y expectativas de los grupos de interés así como de la evaluación de su grado de satisfacción se recoge en los procedimientos P-8.2-01 “Gestión de la satisfacción de los Grupos de Interés” y en el P-7.2-02 de “Gestión de quejas, iniciativas o sugerencias”.

En el caso de demandas de información ambiental, éstas son realizadas por la División de Seguridad, Medio Ambiente y Prevención, tal y como se indica en el procedimiento P-5.5-01 “Comunicación”.



3.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao se encarga de la gestión de los Puertos de Ferrol y San Cibrao, asumiendo, entre otras, las competencias de prestación, gestión, control y coordinación de los servicios portuarios y logísticos, ordenación y establecimiento de usos en su zona de servicio, el desarrollo y mantenimiento de infraestructuras e instalaciones, y el fomento de las actividades industriales y comerciales relacionadas con el tráfico portuario.

En cuanto a la competitividad de nuestras infraestructuras e instalaciones, somos uno de los primeros puertos de la Fachada Norte, en cuanto a superficies, muelles de calado superior a 20 metros, e instalaciones especializadas para la descarga de graneles sólidos, líquidos, tráfico ro-ro y contenedores.

Esto nos permite ser referentes, y ostentar una posición de liderazgo en tráficos de productos energéticos y siderometalúrgicos.

Nuestras características, posición geográfica y excelencia en la gestión, nos sitúan en un punto ventajoso para el tráfico de contenedores sirviendo de enlace para los flujos de tráfico provenientes de Europa y América.

Nuestra **misión** es contribuir en un contexto de máxima competitividad portuaria al desarrollo económico y social de nuestro entorno de forma sostenible, potenciando al máximo tanto las infraestructuras portuarias como las de conexión con nuestro Hinterland, permitiendo una cada vez mayor expansión del mismo, e incrementando la prestación de servicios de valor añadido a una, cada vez mayor variedad de tráficos.

Nuestra **visión** es afrontar el reto de liderar a la comunidad portuaria en el desarrollo industrial y económico de las zonas donde se asientan nuestros puertos, no solo fortaleciendo los tráficos actuales, sino generando nuevos tráficos, ofreciendo unas infraestructuras de máximo nivel y adecuando los servicios que prestamos a las exigencias de competitividad portuaria para convertirnos en puerto destacado en la fachada atlántica europea.

Los valores en los que se apoya la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao son:



- Disponibilidad de superficie adecuada y de modernas infraestructuras.
- Prestación de servicios de calidad, competitivos dentro del sistema portuario.
- Excelente relación con el entorno, y referente para el desarrollo de la economía comarcal.
- Fidelización de los principales grupos de interés que aportan masa crítica al Puerto, y capacidad de captación de nuevos tráficos.
- Respeto e integración en un entorno medioambiental de gran valor y contribución al desarrollo sostenible del mismo.
- Cultura e implantación de políticas de calidad, seguridad y medioambiente.
- Equipo humano eficiente, formado y motivado.

La Presidencia y la Dirección de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao mantienen un claro compromiso con la misión y valores, garantizando su consecución, a través del establecimiento de las líneas estratégicas y objetivos necesarios, así como fomentando los principios de sostenibilidad y excelencia en la gestión.

En el desempeño de nuestra gestión sostenible, nos medimos anualmente, en nuestras memorias de sostenibilidad, con los estándares internacionales más exigentes (Nivel A), marcados por el Global Reporting Initiative (GRI), organismo sin ánimo de lucro al que pertenecemos como entidad asociada.

Sobre nuestra excelencia en la gestión, nos evaluamos externamente, según el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM). Dando cuenta del enfoque y despliegue de nuestra estrategia, así como de las mejoras en la gestión y en los resultados alcanzados, a través de nuestra memoria EFQM, que es auditada cada tres años.

En cuanto a los procesos de gestión, éstos son auditados y certificados según las normas ISO 9001 e ISO 14001, para los sistemas de gestión de la calidad y el medioambiente.

La Presidencia y la Dirección establecen objetivos de calidad y medio ambiente medibles y previsiblemente alcanzables, a fin de lograr la plena satisfacción de los Grupos de interés 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 grupos de interés 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 grupos de interés 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.
- ✓ La detección de servicios defectuosos y la eliminación de las causas que los originan.
- ✓ 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.
- ✓ Cumplir 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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. 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.
- ✓ Fomentar la conciencia ambiental de todos los operadores portuarios y su compromiso con la presente declaración a través de actuaciones de coordinación, educación y sensibilización.



- ✓ Análisis permanente de la información, tanto propia como la recabada de los grupos de interés, para prevenir fallos y mejorar la prestación de los servicios y la gestión ambiental de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao. El Sistema 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.
- ✓ Implantación en la Entidad de la mejora continua como norma de conducta.

Para garantizar la eficacia y aplicación nuestro Sistema de Gestión, se han establecido las siguientes responsabilidades:

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

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

El **Responsable del Sistema de Gestión** llevará a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión, informar al Comité de su funcionamiento, así como promover el conocimiento y motivación del personal de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao sobre el mismo .

Todos los miembros del **Personal Directivo** de la Autoridad Portuaria asumirán la responsabilidad de impulsar y mantener implantados los requisitos del Sistema 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.

Para asegurar que los usuarios del Sistema de Gestión de la Autoridad Portuaria conocen, comprenden y aplican esta política, ésta es difundida en la página web y la intranet de la Autoridad Portuaria.

3.4. OBJETIVOS



La Dirección de la empresa fijará periódicamente y por escrito, unos objetivos de calidad y ambientales 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 y medioambiente, respectivamente.

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

- Lograr plena satisfacción de nuestros grupos de interés, 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 y una correcta gestión ambiental, en todas las etapas.
- Consideración de los aspectos ambientales identificados (en especial los evaluados como significativos) a la hora del establecimiento de los objetivos ambientales.
- Análisis permanente de la información, tanto propia como la recabada de nuestros grupos de interés, para prevenir fallos y mejorar los procesos y productos de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao.

La sistemática para el establecimiento de objetivos se recoge en los Procedimientos P-5.6-01 “Evaluación, Revisión e Innovación” y P-5.4-01 “Plan de Empresa”.

3.5. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN

Como resultado de las mediciones, verificaciones, análisis y evaluación de los resultados vertidos por el Sistema de Gestión, anualmente y coincidiendo con el informe de revisión anual, la organización planificará la calidad y el medio ambiente 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 y ambientales prefijados para lo cual reflexionará acerca de los siguiente aspectos:

- ✓ Los objetivos de la calidad y ambientales 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 y Medio Ambiente establecerá las directrices para la incorporación de los mismos en la actualización de la planificación anual y del Sistema de Gestión en aquello que se vea afectado.

3.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

En lo que respecta al Sistema de Gestión, las responsabilidades son las establecidas en las Políticas del Sistema de Gestión a nivel de calidad y medioambiente y en el resto de la documentación del Sistema de Gestión 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, 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, teniendo en cuenta siempre las exigencias implícitas o explícitas de los grupos de interés, y demás grupos de interés.
- ✓ 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, al desempeño ambiental y al Sistema de Gestión.

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.

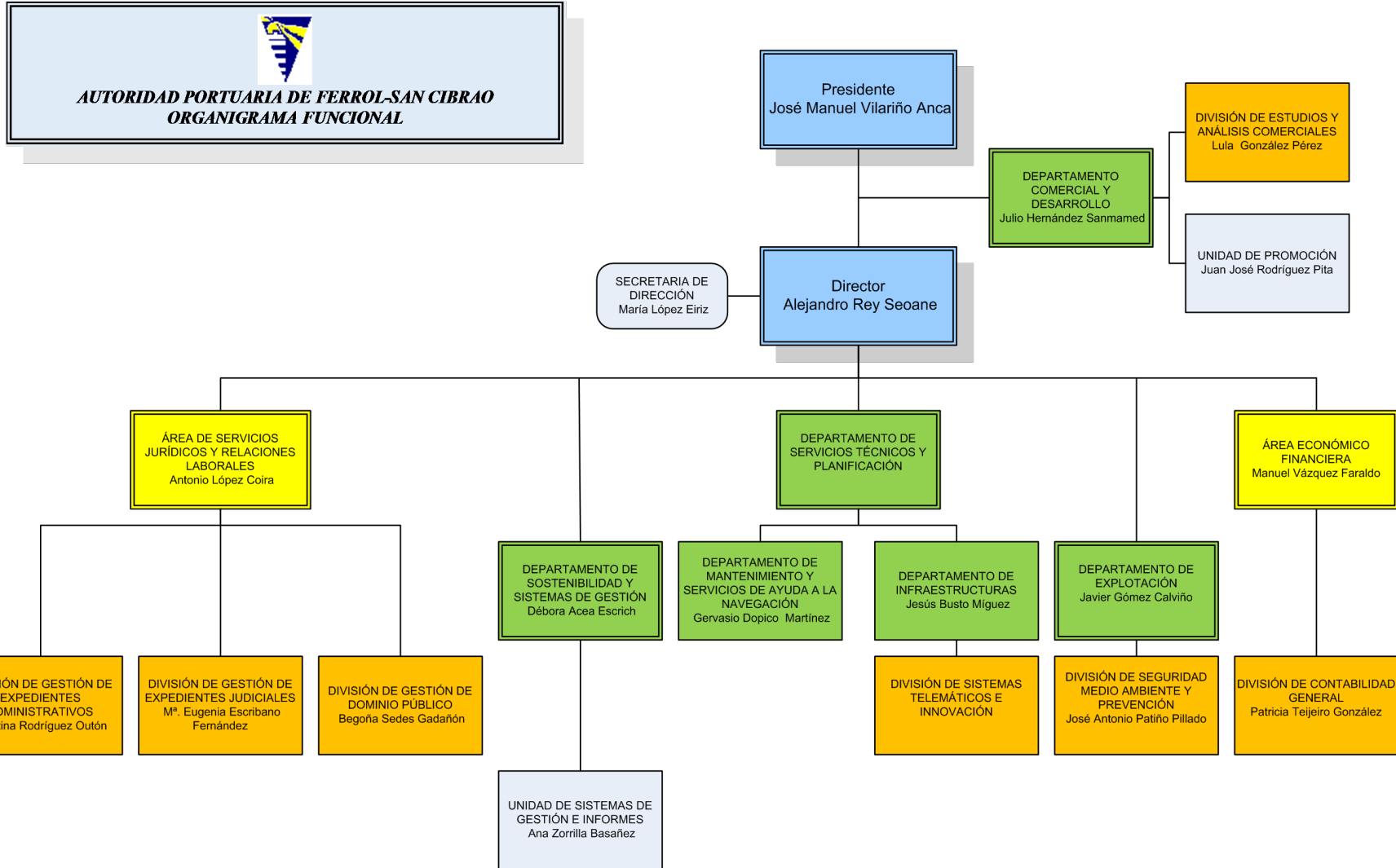
La estructura de personal de la Autoridad Portuaria será acordada en el Plan de Empresa.

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



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La estructura organizativa es la siguiente:



Ferrol, 21 de julio de 2015
EL DIRECTOR

Vº Bº Y APROBADO
EL PRESIDENTE



Las funciones del personal directivo actualizadas, se publican en la intranet y se incluyen como anexo a este capítulo del Manual de Gestión (documentación de referencia). Las Funciones del Consejo de Administración, Presidente y Director están publicadas tanto en el RDL 2/2011 como en las correspondientes delegaciones del Consejo de Administración (publicadas en la intranet).

3.7. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

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

El **Responsable del Sistema de Gestión** 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 implantado.

3.8. COMUNICACIÓN

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 y su efectividad, es responsabilidad del Responsable del Sistema de Gestión, centro de difusión y recepción de las comunicaciones internas y externas en materia del sistema de gestión.

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 del Sistema de Gestión. 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 a través de sugerencias verbales o escritas, dirigidas al Comité del Sistema de Gestión, a la Dirección o al Responsable



del Sistema de Gestión. Para las sugerencias del personal se ha habilitado también un buzón de sugerencias en la intranet.

En general la sistemática de comunicación será la establecida en el procedimiento P-5.5-01 “Comunicación”, que define para la comunicación operacional, que en cada uno de los procedimientos específicos existirá un apartado destinado a aclarar los flujos de comunicación necesarios para llevar a cabo todas las actividades de la Autoridad Portuaria, y para la comunicación de la cultura organizacional se aprobará un plan de comunicación, en el que se establecerá entre otros, la distinta información a transmitir, el mapa de públicos y las frecuencias de las comunicaciones de la Autoridad Portuaria con sus grupos de interés.

3.9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión - examen crítico- de los resultados reales del funcionamiento del Sistema, 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 grupos de interés.

De esta reflexión surgirán los cambios a realizar en el Sistema (si procede), los objetivos y políticas 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 “Evaluación, revisión e innovación”, 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 “Plan de Empresa”
- Procedimiento P-5.6-01 “Evaluación, revisión e innovación ”
- 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 grupos de interés y el control y minimización de los impactos ambientales asociadas a las actividades realizadas por la propia Autoridad Portuaria.

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 Gestión, y para lograr la satisfacción de los grupos de interés y la mejora de su desempeño ambiental.
- 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 de los servicios ofrecidos.
- La dirección deberá identificar y gestionar los factores físicos y humanos del entorno de trabajo, necesarios para lograr la conformidad de los servicios.

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 grupos de interés y para garantizar que su gestión ambiental se está llevando de acuerdo a lo establecido tanto en la legislación aplicable como en la propia documentación establecida en el Sistema. 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.
- Planificación de simulacros de emergencia.
- Planificación de los controles ambientales.
- 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 Área de Servicios Jurídicos y Relaciones Laborales. La sistemática a seguir se especifica en el procedimiento P-6.2-01 “Gestión de la formación, Gestión por competencias”.

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 y ambientales, 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 grupos de interés.

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 Infraestructuras y el Departamento de Mantenimiento y Servicios de Ayuda a la Navegación, 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-7.4-03 “Trámites de Contratación” y P-5.4-02 “Planificación de las Inversiones”.

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 de los servicios. 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.

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

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-7.4-03 “Trámites de contratación”
- Procedimiento P-5.4-02 “Planificación de las inversiones”
- Procedimiento P-6.3-04 “Explotación de las infraestructuras telemáticas y de comunicación”
- Procedimiento P-8.2-05 “Inspección y mantenimiento de las instalaciones”
- Procedimiento P-8.2-06 ”Gestión de la satisfacción personal“

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. DESARROLLO
 - 4.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
 - 4.2 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES
 - 4.3 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
 - 4.4 COMPRAS
 - 4.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 4.6 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 identificación y evaluación de los aspectos ambientales derivados de las actividades realizadas por el personal de la Autoridad Portuaria así como las instalaciones en las que estos realizan sus actividades.
- La Planificación realizada por la Autoridad Portuaria.
- La Gestión del Dominio Público realizada por la Autoridad Portuaria.
- Los procesos relacionados con los grupos de interés, como se realiza la identificación de los requisitos legales o los propios de los distintos grupos de interés 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 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 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 y ambientales prefijados, para lo cual reflexionará acerca de los siguientes aspectos:

- Objetivos de la calidad para el servicio, proyecto o contrato.
- Objetivos ambientales asociados a las actividades e instalaciones de la Autoridad Portuaria.
- 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 del Sistema de Gestión”.

4.2 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Es de aplicación a todos los aspectos ambientales generado por la Autoridad Portuaria, incluyendo los aspectos asociados a desarrollos nuevos o planificados.

El Jefe de la División de Seguridad, Medio Ambiente y Prevención es el responsable de llevar a cabo la identificación de aspectos ambientales actuales y potenciales de las actividades con repercusión ambiental.

La Autoridad Portuaria dispone de una sistemática, establecida en el procedimiento P-7.2-06 “Identificación y evaluación de aspectos ambientales”, para:

- definir los criterios internos para la cuantificación y evaluación de los aspectos identificados y, en función de ellos, discernir los que son significativos de los que no lo son.
- establecer un registro de todos los aspectos identificados, especialmente de aquellos que sean significativos.
- mantener al día toda la información referida al respecto.
- tener en cuenta todos los aspectos significativos, en la definición de su Política Ambiental, en el establecimiento de los objetivos y metas ambientales, formación, comunicaciones, controles operacionales y en la aplicación del resto de requisitos establecidos en el Sistema de Gestión.

4.3 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Autoridad Portuaria identifica los requisitos de los grupos de interés 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 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 los grupos de interés y de las quejas, iniciativas o sugerencias la Autoridad Portuaria obtiene información sobre las expectativas de los grupos de interés.

Además existen otros mecanismos para la detección de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes-aliados-operadores de servicios y terminales de mercancías 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 Áreas/Dptos./Divisiones/Unidades implicadas y canalizadas a través del Departamento de Explotación 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 el *RDL 2/2011*, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el *Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante*.

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 “Servicios Comerciales”.

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 proceso FPO-01 “Concesiones y Autorizaciones” y en el FPO-05 “Servicios prestados por terceros”, donde está documentado correctamente el proceso de tramitación para cada uno de los tres casos anteriormente citados.

COMUNICACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Autoridad Portuaria ha definido una sistemática para llevar a cabo una adecuada atención a los grupos de interés que nos permitirá determinar sus necesidades y expectativas, según el procedimiento P-7.2-02 “Gestión de quejas, iniciativas o sugerencias”, así como una metodología para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés según el procedimiento P-8.2-01 “Gestión de la satisfacción de los grupos de interés”

Además en todos los procesos se estudia quien es el grupo de interés 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. “Gestión de Concesiones”
- P-7.2-04. “Gestión de Autorizaciones”
- P-7.2-05. “Servicios Portuarios prestados por terceros a buques y mercancías”
- P-7.5-01. “Escala de un Buque Comercial”
- P-7.5-02. “Servicios Comerciales”
- P-7.5-03. “Servicio de Vigilancia”

- P-7.5-05. “Embarcaciones Deportivas y de Recreo”
- P-8.2-04. “Seguimiento a Buques”

En lo referente a la parte ambiental se sigue lo descrito en el procedimiento P-5.5-01 “Comunicación”, en donde se regulan los canales de comunicación de toda la información que pueda ser demandada por terceros.

4.4 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 y ambientales especificados.

CONTROL DE COMPRAS

El Sistema de Gestión 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, medio ambiente, 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 así como el cumplimiento de los requisitos de compra establecidos por la Autoridad Portuaria, 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-7.4-03 “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 P-7.4-04 “Seguimiento de Expedientes de Compras/Contratación”.

4.5 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 de P-7.4-04 “Seguimiento de Expedientes de Compras/Contratación”.
- 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 “Servicios Comerciales”; 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”.

- Utilización de procedimientos que definan la sistemática para el control operacional ambiental tanto de las operaciones portuarias como de los diferentes aspectos ambientales generados por la propia Autoridad Portuaria, tal y como se indica en los siguientes procedimientos:
 - ✓ P-7.5-06 “Control ambiental de las operaciones portuarias”
 - ✓ P-7.5-07 “Control y gestión de los consumos”
 - ✓ P-7.5-08 “Control y gestión de los residuos”
 - ✓ P-7.5-09 “Control de las aguas”
 - ✓ P-7.5-10 “Control de la atmósfera”
 - ✓ P-7.5-11 “Control del ruido”
- 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, Gestión por Competencias”.

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 del Sistema de Gestión”.

A través del procedimiento P-4.2-02 “Control de la documentación interna y externa”, se regula la sistemática tanto para el acceso a la legislación aplicable (como documento externo) e identificación de requisitos aplicables de cada uno de ellas. La sistemática para la verificación periódica de su cumplimiento quedará establecida en cada uno de aquellos documentos del Sistema en los que aplique.

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 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-ALIADO-OPERADOR DE SERVICIO-TERMINAL DE MERCANCÍAS

Se consideran bienes de cliente-aliado-operador de servicio y terminal de mercancías (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.

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-7.4-04 “Seguimiento de los expedientes de compras/contratación”.

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

4.6 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

- FPO-01 “Concesiones y autorizaciones”.
- FPO-05 “Servicios prestados por terceros”.
- Procedimiento P-4.2-01 “Elaboración y control de la documentación del sistema de gestión”.
- Procedimiento P-4.2-02 “Control de la documentación interna y externa”
- Procedimiento P-6.2-01 “Gestión de la formación. Gestión por competencias”.
- Procedimiento P-6.3-01 “Ayudas a la navegación”
- Procedimiento P-7.4-03 “Trámites de contratación”
- Procedimiento P-7.2-01. “Gestión de concesiones”
- Procedimiento P-7.2-04. “Gestión de autorizaciones”
- Procedimiento P-7.2-05 “Servicios Portuarios prestados por terceros a buques y mercancías”
- Procedimiento P-7.2-02 “Gestión de quejas, iniciativas o sugerencias”
- Procedimiento P-7.2-06 “Identificación y evaluación de aspectos ambientales”
- 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 “Servicios comerciales”
- Procedimiento P-7.5-03 “Servicio de vigilancia”
- Procedimiento P-7.5-05 “Embarcaciones deportivas y de recreo”
- Procedimiento P-7.5-06 “Control ambiental de las operaciones portuarias”
- Procedimiento P-7.5-07 “Control y gestión de consumos”
- Procedimiento P-7.5-08 “Control y gestión de los residuos”



- Procedimiento P-7.5-09 “Control de las aguas residuales”
- Procedimiento P-7.5-10 “Control de las emisiones a la atmósfera”
- Procedimiento P-7.5-11 “Control del ruido”
- Procedimiento P-7.6-01 “Control de los equipos de medición”
- Procedimiento P-8.2-01 “Gestión de la satisfacción de los grupos de interés”
- Procedimiento P-7.4-04 ”Seguimiento de los expedientes de compras/contratación”
- 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

EVALUACIÓN, REVISIÓN E INNOVACIÓN

1. OBJETO
2. AMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. DESARROLLO
 - 4.1 PLANIFICACIÓN
 - 4.2 EVALUACIÓN
 - 4.3 REVISIÓN DE DATOS
 - 4.4 MEJORA E INNOVACIÓN
5. REFERENCIAS



1. OBJETO

Se describe en este capítulo la sistemática establecida en la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao para que la información proveniente de los distintos grupos de interés y del análisis interno, permitan la evaluación y revisión de la Gestión, así como la sistematización de mejoras e innovaciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En este capítulo se definen los siguientes requisitos:

- Los sistemas establecidos para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés y el análisis de estos datos para conseguir un mayor enfoque hacia ellos.
- Las auditorías internas que afectan a todas las áreas, departamentos, divisiones y unidades de la Entidad según los requisitos de las normas y legislación aplicable definidas en el Sistema de Gestión.
- La sistemática establecida en la Autoridad Portuaria para asegurar la adecuada realización del control y seguimiento de todas las actividades de inspección, de aplicación a todos los procesos, incluyendo las instalaciones, servicios portuarios y materiales o equipos recepcionados.
- 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.
- La sistemática para identificar y dar respuesta a posibles accidentes y situaciones de emergencia ambiental en el ámbito de actuación de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, con objeto de prevenir y reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente derivados de los mismos.
- 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.
- La evaluación y revisión de los datos procedentes del Sistema de Gestión (satisfacción de grupos de interés, quejas y sugerencias, no conformidades, acciones correctivas y preventivas, desempeño ambiental, ..)



3. DEFINICIONES

- **Queja:** exposición de una incidencia que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o actuación inadecuada, y requiere una respuesta.
- **Sugerencia:** manifestación o declaración en la que se transmite una idea con la que pretende mejorar la actividad de la Autoridad Portuaria o alguno de sus procesos o servicios, o bien solicita la prestación de un servicio o adecuación no prevista o no ofrecida.
- **Servicio No Conforme:** se entiende por servicio no conforme, aquel que no cumpla con los requisitos especificados por los grupos de interés o por nuestro Sistema de Gestión.
- **Situación de emergencia:** Situación imprevista, generada como consecuencia de un fallo, error, falta de control o prevención, en el desarrollo de alguna actividad realizada por la APFSC o realizada por terceros con afección al dominio público portuario gestionado dicha Autoridad Portuaria, a causa de la cual se generen impactos negativos sobre el medio ambiente.
- **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:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad y medio ambiente 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 evaluación y revisión encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas e innovación en los procesos. Las herramientas de evaluación y revisión son:



- No conformidades
- Auditoría Interna
- Autoevaluación y evaluaciones EFQM
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Evaluación de satisfacción de los grupos de interés
- Quejas y sugerencias
- Actuación ante emergencias
- Medición de los procesos a través de indicadores

4.2 EVALUACIÓN

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Dado que la satisfacción de los grupos de interés 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 en adecuar el servicio a los requerimientos de los grupos de interés. Para ello, identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, es un aspecto que facilita la implantación integral de la sostenibilidad en la Autoridad Portuaria, permitiendo responderles correctamente, así como conocer los tipos de acciones de responsabilidad social que se desarrolla con ellos.

Con este propósito la Autoridad Portuaria ha elaborado el procedimiento P-8.2-01 "Gestión de la satisfacción de los grupos de interés", donde se describen los diferentes sistemas de evaluación de la satisfacción para la captación de información y respuesta a los intereses y expectativas para algunos de los grupos de interés identificados, así como otras vías de comunicación establecidas para todos los grupos de interés.

AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

Las auditorías se realizan periódicamente según el Plan de Auditorías realizado por el Responsable del Sistema de Gestión 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



o en el caso de las auditorías externas según planificación de la certificadora.

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 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 del Sistema de Gestión, al Director y a los responsables de las áreas, departamentos, divisiones y unidades auditados para que adopten las medidas correctivas necesarias.

AUTOEVALUACIÓN Y EVALUACIONES EFQM

En la Autoridad Portuaria se realiza de forma bienal una autoevaluación siguiendo el Modelo EFQM, por parte del Comité de Autoevaluación, además de una evaluación externa por parte de auditores de la entidad de certificación.

Los resultados se plasmarán en los correspondientes informes y serán tenidos en cuenta por la Autoridad Portuaria para el análisis interno y propuesta de áreas de mejora.

INDICADORES E INSPECCIONES

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 o preventivas.



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

En los distintos servicios prestados por la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, 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. Este seguimiento se realiza según lo descrito en el procedimiento P-8.5-03 “Inspecciones” en el que se describe la sistemática para realizar las inspecciones y acometer las acciones necesarias ante las posibles desviaciones detectadas.

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 descrito 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 o sugerencia de un usuario del Puerto, se procederá según el procedimiento P-7.2.-02 “Gestión de quejas, iniciativas o sugerencias”.

ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS



La Autoridad Portuaria tiene identificados y analizados los aspectos ambientales potenciales que pueden dar lugar a situaciones de emergencia o accidentes que puedan afectar a sus instalaciones y conllevar repercusiones de carácter ambiental y un impacto asociado. El objeto de este análisis es poder responder adecuadamente a las situaciones de emergencia o accidentes con repercusiones ambientales y prevenir y reducir los impactos ambientales asociados.

Además, la Autoridad Portuaria cuenta con un Plan de Emergencia Interior y Autoprotección en el que se recoge la forma de actuación ante las posibles situaciones de emergencia.

Toda esta metodología queda reflejada en el procedimiento P-8.3-02 “Preparación y respuesta ante emergencias ambientales”.

4.3 REVISIÓN 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:

- Satisfacción de los grupos de interés
- Quejas y sugerencias
- No conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- Indicadores de proceso
- Incidencias de los proveedores
- Evaluación del cumplimiento legal
- Informes de inspecciones ambientales
- Otros.

Todos los datos se analizarán anualmente y el resultado de este análisis se recogerá 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 e innovaciones en los procesos.



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

4.4 MEJORA E INNOVACIÓN

A través de la creación de grupos de innovación y mejora de procesos, la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao fomenta una cultura de creatividad e innovación, una participación de las personas, una mejora continua de los procesos y de la comunicación y conocimiento de los mismos de forma que se puedan generar oportunidades de mejora e innovación en los procesos.

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, iniciativas o sugerencias".



5. REFERENCIAS

- Procedimiento P-5.6-01 “Evaluación, revisión e innovación”
- Procedimiento P-7.2.-02 “Gestión de quejas, iniciativas o sugerencias”.
- Procedimiento P-8.2-01. “Gestión de la satisfacción de los Grupos de Interés”
- Procedimiento P-8.2-02. “Auditorías internas”
- Procedimiento P-7.4-04. “Seguimiento de los expedientes de compras/contratación”
- 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-8.3-02 “Preparación y respuesta ante emergencias ambientales”
- Procedimiento P-8.5-02 “Control estadístico”
- Procedimiento P-8.5-01 “Acciones correctivas, preventivas y de mejora”.
- Procedimiento P-8.5-03 “Inspecciones”