





00

SISTEMAS DE GESTIÓN

MANAGEMENT SYSTEMS

SISTEMAS DE GESTIÓN



La Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao incorpora en su estrategia principios de gestión sostenible acordados con el modelo definido para el sistema portuario de titularidad estatal, y con estándares internacionalmente reconocidos.

De esta manera en nuestro Plan Estratégico 2007-2015 incorporamos en el diagnóstico y formulación estratégica a todos nuestros grupos de interés. Todos nuestros objetivos se enfocan en la creación de valor para todos estos colectivos: Sociedad, Empleados, Clientes, Aliados, Comunidad Portuaria, Otros Organismos Públicos, Sistema Portuario y Proveedores. Intentamos maximizar los impactos positivos de nuestra actividad, minimizando los negativos.

Las cinco líneas estratégicas aprobadas: Crecimiento y Puerto Exterior, Autosuficiencia Económica, Excelencia Operativa, Optimización de Infraestructuras e Integración con el Entorno, persiguen la sostenibilidad económica, ambiental y social de la Autoridad Portuaria a largo plazo.

Además de las actuaciones directamente vinculadas al negocio portuario, hemos definido al mismo nivel de importancia un conjunto de actuaciones a largo plazo para nuestra Relación con el Entorno y Sostenibilidad: 10 objetivos estratégicos para el entorno socioeconómico, actuaciones medioambientales y de seguridad.

Para sistematizar el despliegue, cumplimiento y evaluación de nuestra planificación utilizamos diferentes herramientas de gestión e informes (EFQM, GRI, ISO 9001, ISO 14001, etc.), siendo una de las Autoridades Portuarias del sistema portuario de titularidad estatal con un mejor nivel de implantación de estas herramientas.

Desde el año 2011 somos socios del Global Reporting Initiative (GRI), y elaboramos nuestra memoria de sostenibilidad anual dando cuenta de nuestras actuaciones, con un nivel de aplicación A en este estándar internacional.

En el año 2013 las actuaciones más relevantes fueron las siguientes:

SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA: Los buenos resultados e indicadores económicos del año 2013, a los que hacemos mención a lo largo de esta memoria, y que se sitúan en muchos casos por encima de la media del sistema portuario, nos permiten atender al incremento de costes que está suponiendo el crecimiento en nuestra dimensión, posibilitan además afrontar con garantías las nuevas inversiones que sean necesarias

MANAGEMENT SYSTEMS



The Port Community is the protagonist and responsible for achieving the growth and development of business through our ports, moving forward every year and consolidating in this challenge.

During 2013 our Port Community has grown with new members, such as those of ships chandlers that have been authorized in the port of Ferrol: Supplies Vigil SL, JL Gándara and Co., Inc., Same Suppliers, SL and Casa Pepe Vigo, SL

The Port Authority of Ferrol-San Cibrao strategy incorporates sustainable management principles in line with the pattern defined for the state-owned port system and with internationally recognized standards.

Thus in our 2007-2015 Strategic Plan we incorporated in the diagnosis and strategic for all our stakeholders. All our goals are focused on creating value for all these groups: Society, Employees, Customers, Partners, Port Community, Other Public Agencies, and Suppliers Port System. We try to maximize the positive impacts of our activities, minimizing the negative.

The five strategies adopted: Growth and Outer Harbour, Economic Self Sufficiency, Operational Excellence, Infrastructure Optimization and Integration with the Environment, pursue economic, environmental and social sustainability of the Port Authority in the long term.

In addition to the actions directly related to port business, we have defined the same level of long-term importance to our relationship with the Environment and Sustainability a set of actions: 10 strategic objectives for the socio-economic environment, safety and environmental performance.

To systematize the deployment, implementation and evaluation of our planning we use different management tools and reports (EFQM, GRI, ISO 9001, ISO 14001, etc..), being one of the Port Authorities of the state-owned port system with a higher level of implementation of these tools.

Since 2011 we are members of the Global Reporting Initiative (GRI), and we elaborate our annual sustainability report giving an account of our actions, with application level in this International Standard.

para seguir creciendo y mejorando.

Esta preocupación por mantener unos ratios económico-financieros positivos también está repercutiendo en la sociedad, y especialmente en el tejido empresarial local, ya que en el contexto financiero actual, realizamos nuestros pagos a proveedores en un plazo de 30 días, y ofrecemos aplazamientos en el pago de las deudas a aquellos clientes que cumpliendo con los requisitos legales, lo soliciten

Paralelamente en el año 2013, hemos buscado nuevas vías de negocio para afianzar nuestra posición y conseguir el mayor efecto en la economía y empleo de nuestra zona de influencia.

Un ejemplo lo encontramos en la Terminal de Contenedores, que con una inversión acumulada en el año 2013 de 17,8 millones de euros, de los 93,543 millones previstos para sus distintas fases, está ya prácticamente operativa.

En el año 2013 también conseguimos que representantes de las principales asociaciones empresariales de la India visitasen nuestro Puerto y conociesen de cerca las posibilidades de Galicia como región en la que invertir, y hacer negocios.

Mejoramos nuestra oferta de servicios, incrementando su competitividad. En la Comunidad Portuaria, tanto la Autoridad Portuaria, como las empresas operadoras de servicios, y las principales terminales de mercancías cuentan con sistemas de gestión de calidad basados en la ISO 9001 certificados externamente. En el año 2013 se aprobaron los referenciales específicos de calidad en el servicio de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, para los tráficos de mercancía general y graneles. En el mismo periodo 3 terminales de mercancías fueron certificadas por cumplir referenciales de calidad en la prestación de servicios.

SOSTENIBILIDAD SOCIAL: dada la importancia que para la economía local tiene el tráfico de cruceros, con poca repercusión en nuestros indicadores económicos, pero con gran impacto para el sector turístico, estamos realizando un considerable esfuerzo promocional y logístico dedicado a esta actividad, lo que permitió que en el año 2013 alcanzáramos los 10.000 pasajeros, con previsión de superar en más del doble esta cifra en el 2014.

También en el ámbito de las relaciones puerto ciudad, nos preocupamos del entorno urbanístico y paisajístico de nuestras instalaciones, dispersas por 19 municipios. Así en el año 2013 acometimos, entre otras distintas, las obras de sostenimiento del talud de la playa de La Graña, en el municipio de Ferrol, y las de acondicionamiento de los accesos al Faro de Cabo Ortegal, en el municipio de Cariño.

En referencia a nuestro personal, incrementamos la capacitación de nuestra plantilla a través de la implantación del modelo de gestión por competencias, lo que además de permitirnos la puesta en marcha de nuevos procedimientos, y la reorganización de tareas y funciones, proporciona a nuestro personal una mayor proyección profesional, aspecto importante para nuestros 109 trabajadores. En el año 2013 organizamos un total de 32 cursos, a los que asistieron un total de 181 personas, por lo que más del 90% de nuestra plantilla recibió formación en el año 2013.

In 2013 the most significant actions were:

- **ECONOMIC SUSTAINABILITY:** Good results and economic indicators of 2013, which we refer to throughout this report, and which are situated in many cases above the average of the port system, allowing us to meet the increased costs assuming growth in our dimension also successfully tackle possible new investments necessary to continue growing and improving.

This concern for maintaining a positive economic and financial ratios is also affecting society, and especially in the local business, because in the current financial environment, we make our payments to suppliers within 30 days, and offer deferrals payment of debts to customers who fulfill the legal requirements, request.

Same in 2013, we have sought new business opportunities to strengthen our position and achieve the greatest effect on the economy and employment in our area of influence.

An example is found in the Container Terminal, with cumulative investment in 2013 of 17.8 million euros, out of the 93,5 that will be provided in different stages, it is nearly operational.

In 2013 we also got the visit of representatives of major business associations in India, recognizing the possibilities of Galicia as a region in which to invest and do business.

We improve our service offerings, increasing their competitiveness. In the port community, both the Port Authority, as the service operators, and major freight terminals have quality management systems based on ISO 9001 externally. In 2013 the specific benchmarks of quality service from the Port Authority of Ferrol-San Cibrao for general merchandise traffic and bulk approved. In the same period three freight terminals were certified to meet quality benchmarks in service delivery.

- **SOCIAL SUSTAINABILITY:** given the importance to the local economy has cruise traffic, with little impact on our economic indicators but with great impact for the tourism sector, we are making considerable promotional and logistical effort devoted to this activity, which allowed in 2013 to reach over 10,000 passengers, expected to exceed more than double this figure in 2014.

Also in the area of the port city relationships, we care about the urban environment and landscape of our facilities, scattered throughout 19 municipalities. So in 2013 we undertook, among other distinct, the works of maintenance of the slope of the beach of La Grana, in the town of Ferrol, conditioning and access to the lighthouse at Cape Ortegal, in the town of Cariño.

Referring to our staff, we increased our staff training through the implementation of competency management model, which in addition to allowing the implementation of new procedures and reorganizing tasks and functions, provides our staff with a greater professional opportunities, important aspect for our 109 workers. In 2013 we organized a total of 32 courses, which were attended by a total of 181 people, so that more than 90% of our staff were trained in 2013.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: En cuanto a nuestra gestión ambiental se presentan dos aspectos fundamentales: nuestros proyectos de infraestructuras, y la configuración de nuestros tráficos actuales. En el año 2013 fuimos el 13º puerto de la Organización Europea de Puertos (ESPO) en movimiento de graneles sólidos, y el 2º de España. Para garantizar el respeto ambiental en las operaciones, optamos por implantar un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, el cual está certificado por Bureau Veritas. Todas las empresas estibadoras y las principales terminales de mercancías disponen de esta certificación y en varios casos de la certificación en EMAS.



• ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY: Regarding our environmental management, it presents two fundamental aspects: our infrastructure projects and the configuration of our current traffics. During 2013, we were the 13th European port of ESPO moving solid bulks, and the 2nd of Spain. To ensure environmental compliance operations, we chose to implement an environmental management system based on ISO 14001, which is certified by Bureau Veritas. All cargo handling companies and major freight terminals have this certification and in several cases EMAS certification.

