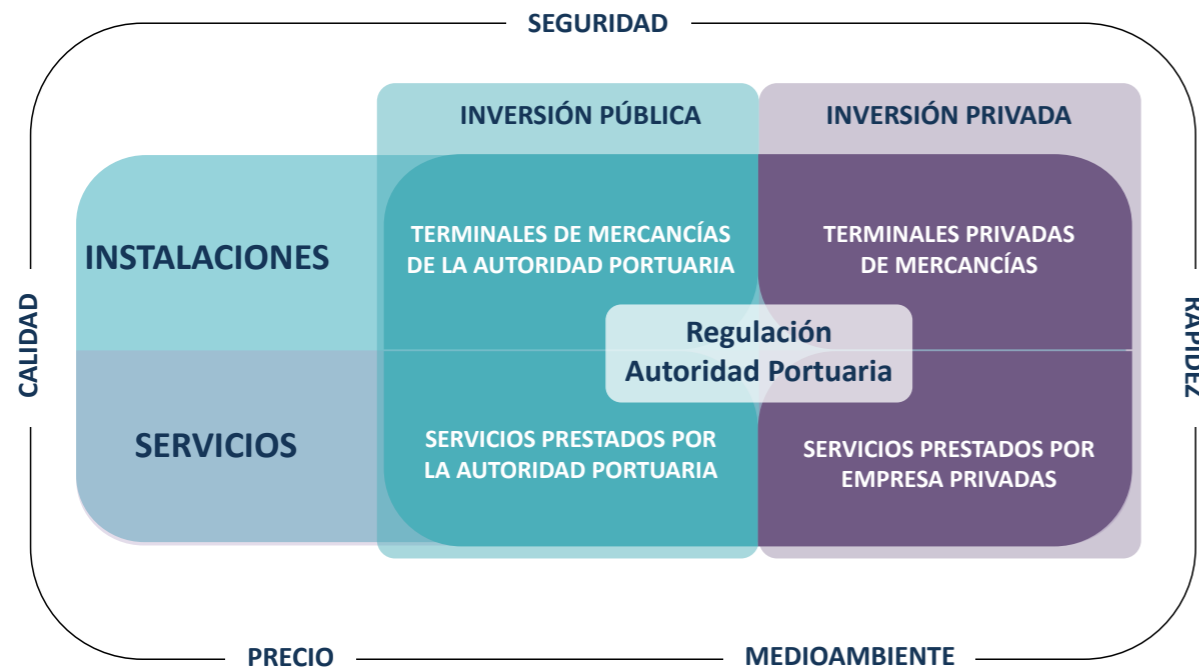




## **Nuestras fortalezas: un Puerto competitivo y sostenible**

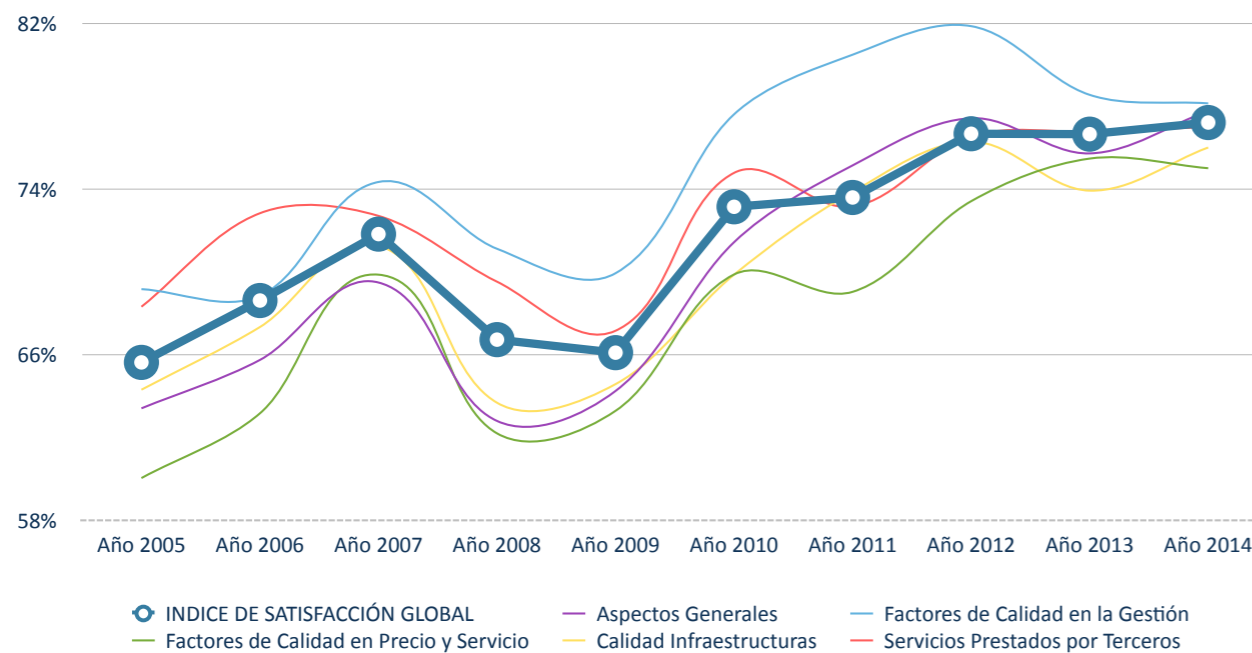
AUTORIDAD PORTUARIA DE FERROL-SAN CIBRAO. MEMORIA ANUAL 2014

## La oferta de valor a nuestros clientes



Nuestro Puerto trabaja en la mejora de su oferta de instalaciones y servicios, para facilitar una mayor movilidad de personas y mercancías, con los mayores estándares de calidad, seguridad y medioambiente a unos precios competitivos.

Índice de satisfacción del cliente



## Sistemas de gestión implantados en el Puerto

Los sistemas de gestión y los reconocimientos externos, nos ayudan a mejorar nuestra oferta, incorporarla a nuestra estrategia y darle continuidad en el largo plazo.

AUTORIDAD PORTUARIA	PRESTADORES PRIVADOS DE SERVICIOS	TERMINALES PRIVADAS DE MERCANCÍAS
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
SISTEMA DE GESTIÓN DEL MEDIOAMBIENTE ISO 14001	SISTEMA DE GESTIÓN DEL MEDIOAMBIENTE ISO 14001-EMAS	SISTEMA DE GESTIÓN DEL MEDIOAMBIENTE ISO 14001-EMAS
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OSHAS 18001	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OSHAS 18001
PLANES DE AUTOPROTECCIÓN		PLANES DE AUTOPROTECCIÓN
PLAN INTERIOR DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL		PLAN INTERIOR DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL
REFERENCIALES ESPECÍFICOS DE CALIDAD APROBADOS PARA LAS TERMINALES DE MERCANCÍAS		CERTIFICACIÓN EN REFERENCIALES ESPECÍFICOS DE CALIDAD APROBADOS POR LA AUTORIDAD PORTUARIA
SELLO DE EXCELENCIA EUROPEO 400+ DE EFQM		CONVENIOS MEDIOAMBIENTALES FIRMADOS CON LA AUTORIDAD PORTUARIA
SOSTENIBILIDAD EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL STAKEHOLDER DEL GRI.		
CUADRO DE MANDO INTEGRAL		

NUESTRO POSICIONAMIENTO

SISTEMA DE GESTIÓN	AUTORIDAD PORTUARIA	PUERTOS DE LA FACHADA NORTE DE ESPAÑA 10 Autoridades Portuarias, incluyendo APFSC	SISTEMA PORTUARIO 28 Autoridades Portuarias
CALIDAD	ISO 9001	9	22
MEDIOAMBIENTE	ISO 14001	8	18
SEGURIDAD	NO CERTIFICADO	4	15
EXCELENCIA	EFQM 400+	1	2
REFERENCIALES ESPECÍFICOS APROBADOS	REFERENCIALES ESPECÍFICOS PARA MERCANCÍA A GRANEL Y MERCANCÍA EN GENERAL	1	8
TERMINALES CERTIFICADAS EN REFERENCIALES	3 TERMINALES	7	19
MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD	MODELOS DEL SISTEMA PORTUARIO Y GRI	2	4



## Oferta de precios de la Autoridad Portuaria

Anualmente y en base a nuestros resultados, y a nuestra planificación para los siguientes 5 años, elaboramos nuestra oferta anual de tasas. Nuestra solvencia económica nos permite realizar una oferta competitiva de precios.

OFERTA GENERAL: Coeficiente corrector a aplicar a la tasa base (año 2015)	AUTORIDAD PORTUARIA	MEDIA DE LA FACHADA NORTE DE ESPAÑA	MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO
TASA AL BUQUE	1,10	1,17	1,15
TASA A LA MERCANCÍA	0,95	1,13	1,14
TASA AL PASAJE	0,8	1,00	1,04

OFERTA PARA DETERMINADOS TRÁFICOS. Porcentajes de bonificación:	CRUCEROS	CONTENEDORES	CARBÓN	BIODIESEL
Tasa al buque Tasa al pasaje	40% 40%	Tasa al buque Tasa a la mercancía Tasa de ocupación	Tasa a la mercancía	Tasa a la mercancía
		40% 40% 30%	0% - 10%	0% - 20%
MADERAS	PRODUCTOS EÓLICOS	PRODUCTOS SIDERÚRGICOS	FUEL-GAS OIL PARA BUNKER	GAS NATURAL
Tasa a la mercancía	Tasa a la mercancía	Tasa al buque Tasa a la mercancía	Tasa a la mercancía	Tasa a la mercancía
5% - 30%	20% - 35%	0% - 10% 5% - 35%	0% - 10%	0% - 10%

El detalle de nuestras tasas y tarifas puede consultarse en nuestra página web.



Terminal de contenedores en el Puerto Exterior.



Crucero en el Puerto de Ferrol.

### NUESTRO POSICIONAMIENTO

Nuestra facturación por unidad de servicio, en concepto de tasas portuarias, resulta muy competitiva en los principales servicios.

AUTORIDAD PORTUARIA	0,315
Tasa al buque	
MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO*	0,104
AUTORIDAD PORTUARIA	1,146
Tasa al pasaje	
MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO*	2,477

0,398	AUTORIDAD PORTUARIA
	Tasa a la mercancía
0,561	MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO*
1,51	AUTORIDAD PORTUARIA
	Tasa de ocupación
6,968	MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO*

\*Datos sistema portuario: año 2013

## Instalaciones

### Puerto de Ferrol

Disponemos de una dársena en el exterior de la ría, con 2.148 metros de muelle, 1.500 de ellos con 20 metros de calado, y una superficie de almacenamiento de 666.727 m<sup>2</sup>.

En el interior de la ría disponemos de una amplia zona de agua abrigada correspondiente a dársenas y fondeaderos. Esto nos permite contar con una terminal de gas natural licuado, conectada a la red nacional de gas natural, y unos astilleros navales, entre los mayores de Europa, que permiten además la reparación de grandes buques. Nuestro puerto cuenta además con una terminal destinada al tráfico y almacenamiento de combustibles.

### Puerto de San Cibrao

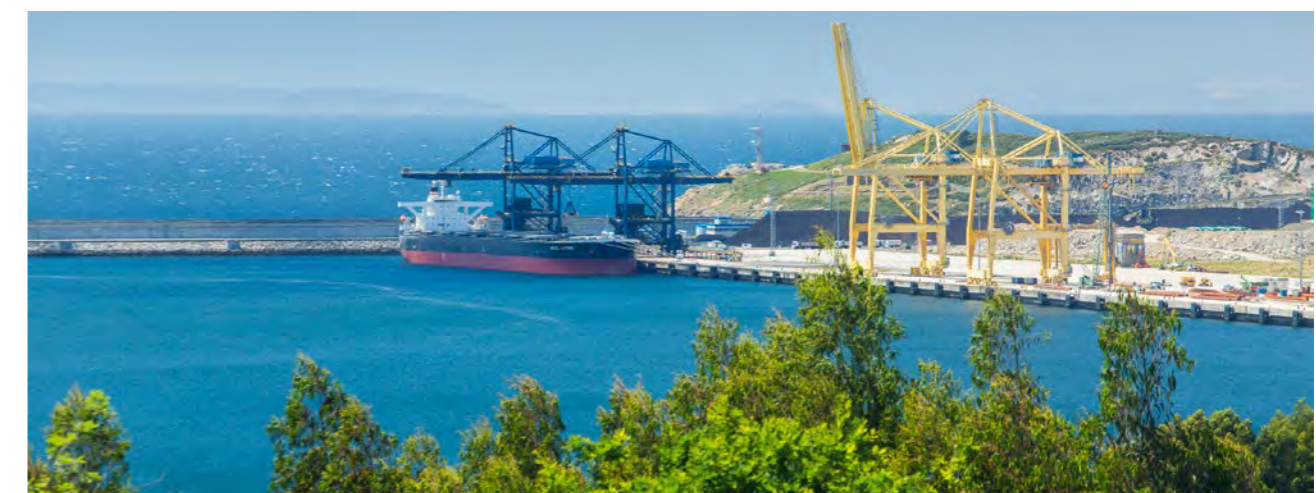
En San Cibrao, contamos con una terminal polivalente, dedicada íntegramente a los tráficos destinados a la producción de alúmina y aluminio.

Nuestra oferta de agua abrigada, muelles y superficies destaca en comparación con la media de los puertos competidores.

### NUESTRO POSICIONAMIENTO

SUPERFICIE DE AGUA (Ha)	AUTORIDAD PORTUARIA	MEDIA DE LA FACHADA NORTE DE ESPAÑA (*)	MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO (*)
TOTAL	4.606,61	5.800,70	8.602,01
SUPERFICIE ABRIGADA	2.150,21	761,02	667,13
SUPERFICIE DE ALMACENAMIENTO (m <sup>2</sup> )	AUTORIDAD PORTUARIA	MEDIA DE LA FACHADA NORTE DE ESPAÑA (*)	MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO (*)
TOTAL	3.743.169	1.931.927	3.484.594
ALMACENAMIENTO	869.290	1.003.005	1.332.228
MUELLES (m)	AUTORIDAD PORTUARIA	MEDIA DE LA FACHADA NORTE DE ESPAÑA (*)	MEDIA DEL SISTEMA PORTUARIO (*)
TOTAL	13.776,88	9.107	10.874
CALADO ≥ 12 m	4.179,75	2.919	4.155

\*Datos sistema portuario: año 2013



Puerto exterior.



Plano del Puerto de Ferrol  
 Instalaciones portuarias y terminales.

## PUERTO EXTERIOR / OUTER HARBOUR

## PUERTO INTERIOR / INNER HARBOUR



2.148 M MUELLE / QUAY

1.112.183 M<sup>2</sup> SUPERFICIE / LAND

10.890,75 M MUELLE / QUAY

1.864.1995 M<sup>2</sup> SUPERFICIE / LAND

- |   |  |
|---|--|
|  Terminal de graneles sólidos de Endesa/<br>Endesa dry bulk terminal.                              |  Conexión por carretera con la red de alta capacidad/<br>Road connection with high capacity motorway. |
|  Terminal de contenedores de Ferrol Container<br>Terminal (FCT)/FCT container terminal.            |  Zonas de uso público fuera del recinto portuario/<br>Public areas outside the port area.             |
|  Terminal de graneles líquidos de Infinita<br>Renovables/Infinita Renovables liquid bulk terminal. |  |
|  Otras terminales/Other terminals.   |  |

- |  |  |
|--|--|
|  Terminal de gas natural licuado de Reganosa/<br>Reganosa LNG terminal.                         |  Dársena pesquera/Fishing dock.   |
|  Terminal de graneles líquidos de Forestal del<br>Atlántico/Forestal del Atlántico liquid bulk. |  Náutica recreativa/Nautical sports.  |
|  Astilleros de Navantia/Navantia shipyard.  |  Conexión con autopista de alta capacidad/<br>High capacity motorway connection.                      |
|  Otras terminales/Other terminals.  |  Conexión con red de ferrocarril convencional/<br>Connection with conventional railway network.       |
|  Zonas de uso público fuera del recinto portuario/<br>Public areas outside the port area.       |  Conexión por carretera con la red de alta capacidad/<br>Road connection with high capacity motorway. |

La información completa sobre las instalaciones del Puerto, puede consultarse en el siguiente (QR).





Plano del Puerto de San Cibrao  
Instalaciones portuarias y terminales.



 Terminal polivalente de Alcoa/Alcoa multipurpose terminal.

## Intermodalidad

Plano de conexiones por carretera y ferrocarril.



Todas nuestras terminales están conectadas a carreteras de alta capacidad. En el año 2014 movimos un total de 5.576.131 T por carretera.

CARRETERA	TIPO DE VÍA	BILBAO	MADRID	LISBOA	BARCELONA	ALGECIRAS	PARÍS
FERROL	AUTOPISTA AUTOVÍA	522 km	603 km	628 km	1.098 km	1.111 km	1.437 km
SAN CIBRAO		439 km	574 km	707 km	1.047 km	1.082 km	1.354 km

Nuestra dársena interior tiene conexión directa a la red nacional convencional de ferrocarriles, que dispone a 4 km de distancia de una instalación intermodal que cuenta con una playa de vías de 4.000 m<sup>2</sup> de superficie y un vial de 1.500 m<sup>2</sup> de superficie.

FERROCARRIL	TIPO DE VÍA
FERROL	RED CONVENCIONAL



# Servicios

Nuestra Autoridad Portuaria presta una amplia variedad de servicios, contando con gran cantidad de medios. En el caso de servicios prestados por empresas privadas, las condiciones de prestación son reguladas por la Autoridad Portuaria.

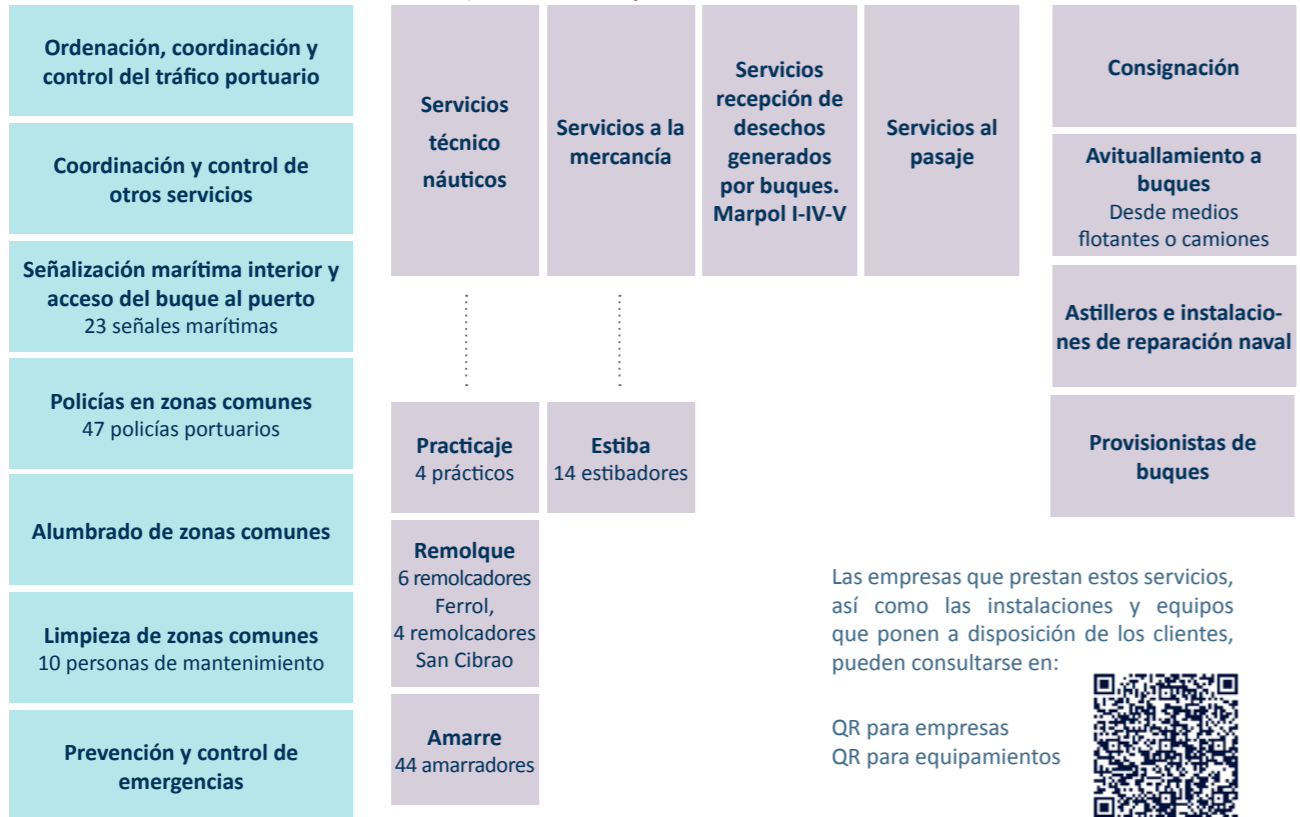
CONDICIONES REGULADAS POR LA AUTORIDAD PORTUARIA	SERVICIOS	MEDIOS HUMANOS
FORMACIÓN	TARIFAS	CALIDAD
SEGURIDAD	MEDIO AMBIENTE	INSTALACIONES Y EQUIPOS

Las condiciones contractuales establecidas, así como las tarifas aplicables, pueden ser consultadas en nuestra página web y en el observatorio de servicios del sistema portuario. (QR)



## SERVICIOS PRESTADOS

PRESTADOS POR LA AUTORIDAD PORTUARIA		PRESTADOS POR EMPRESAS PRIVADAS REGULADOS POR LA AUTORIDAD PORTUARIA	
SERVICIOS GENERALES	SERVICIOS DE SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA DEL LITORAL 6 FAREROS, 126 SEÑALES MARÍTIMAS	SERVICIOS PORTUARIOS BAJO LICENCIA DE LA AUTORIDAD PORTUARIA	SERVICIOS COMERCIALES BAJO AUTORIZACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA



Las empresas que prestan estos servicios, así como las instalaciones y equipos que ponen a disposición de los clientes, pueden consultarse en:

QR para empresas  
QR para equipamientos



1



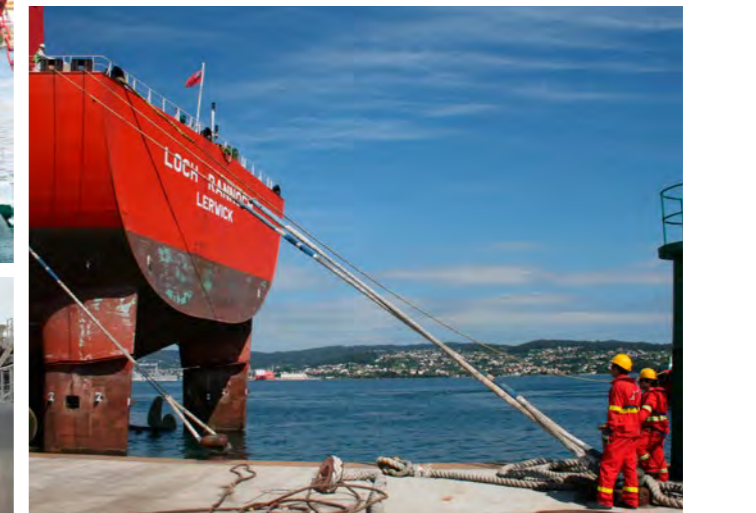
2



3



6



4



5

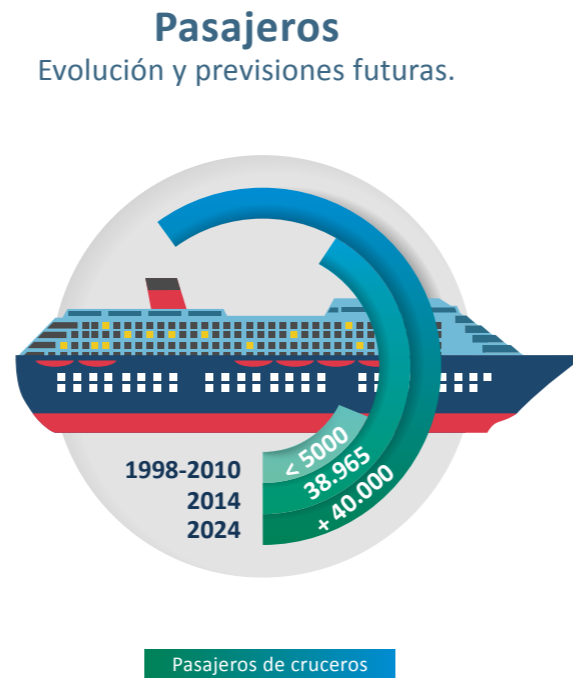
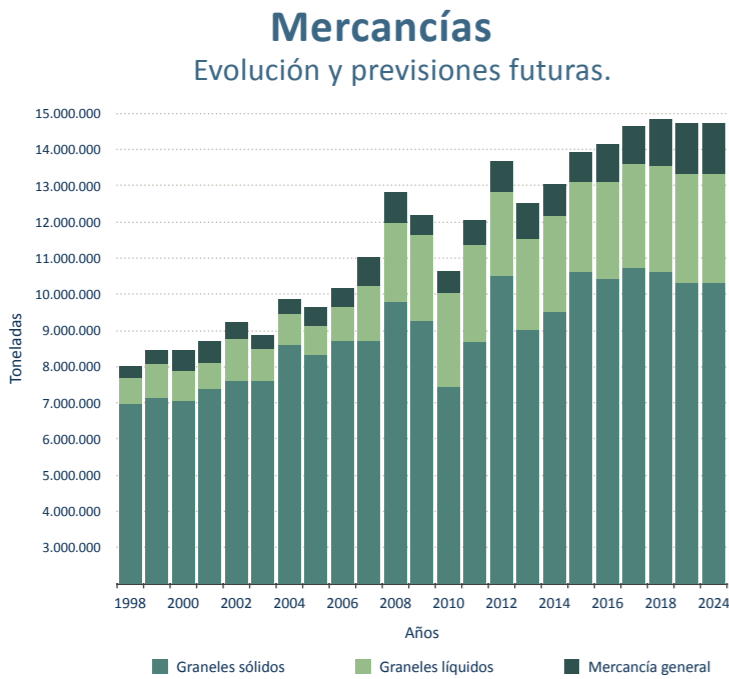
1. Señal marítima.
2. Remolcador en la ría de Ferrol.
3. Control de accesos.
4. Amarre.
5. Práctico subiendo al buque.
6. La estiba.



## Desarrollo económico y social

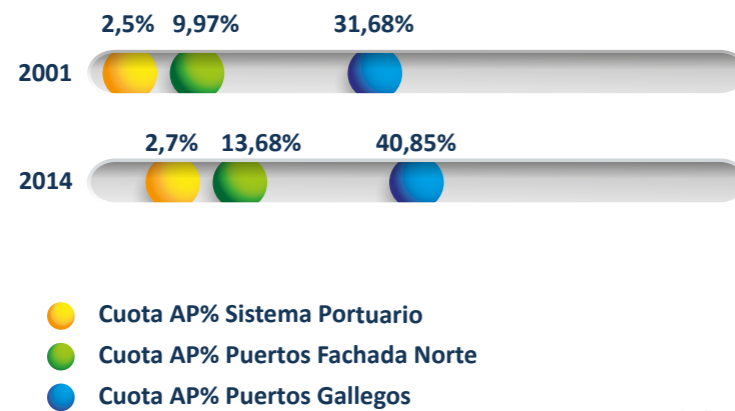
### Sectores económicos servidos

El incremento del paso de mercancías y pasajeros por nuestras instalaciones es continuo a lo largo del tiempo. Esto nos ha permitido aumentar nuestra cuota en el sector portuario español y regional.



Las cifras del 2015 en adelante se corresponden con previsiones sujetas a cambios.

### NUESTRO POSICIONAMIENTO

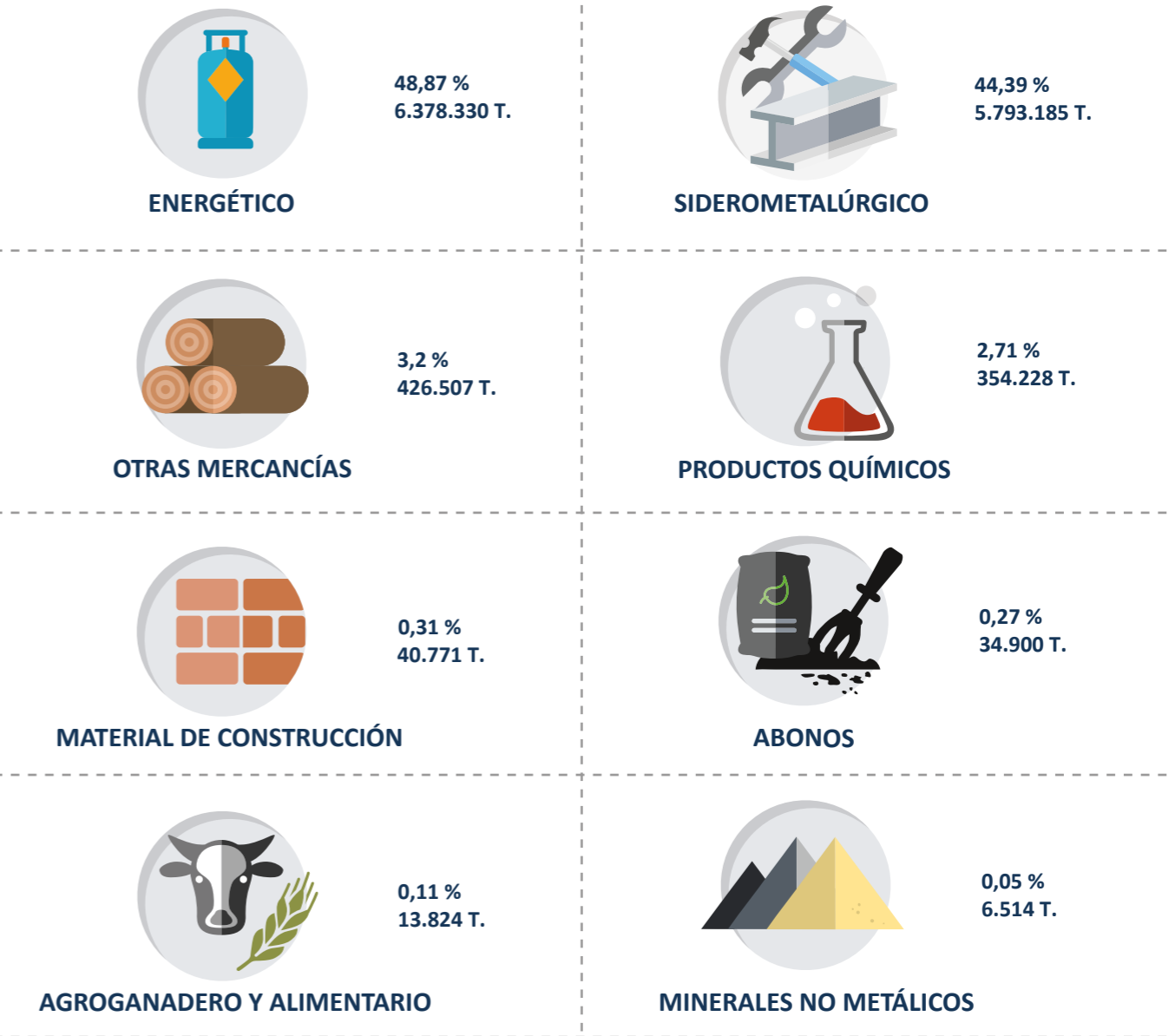


El detalle de los tráficos de pasajeros, buques y mercancías puede consultarlo en el siguiente (QR).



Dando servicio a una amplia variedad de sectores económicos

Total: 13.050.860 T.



Datos año 2014.



Terminal de gas natural.

Conectamos la economía de nuestra región con el resto del mundo.

Facilitamos la importación y exportación de mercancías, y la venta de servicios a las principales empresas de nuestra zona: Alcoa, Endesa, Reganosa, Infinita Renovables, Forestal del Atlántico, Megasa, Gamesa, Vestas, Navantia, etc.



Para ampliar la información sobre los países de origen y destino de nuestras mercancías puede consultar el código (QR).



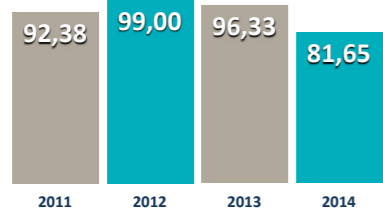


## Equipo Humano

Nuestro Equipo Humano es la clave de nuestro éxito en el desarrollo de la estrategia de nuestro Puerto

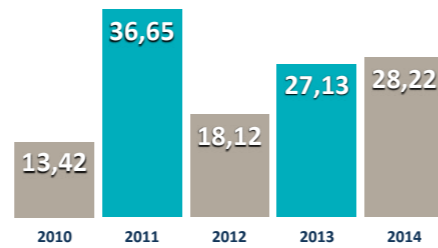


### Evolución del % de trabajadores que siguen programas de formación en la Autoridad Portuaria



Media del Sistema Portuario (año 2012): 60%

### Promedio de horas de formación por trabajador



Media del Sistema Portuario (año 2012): 38h

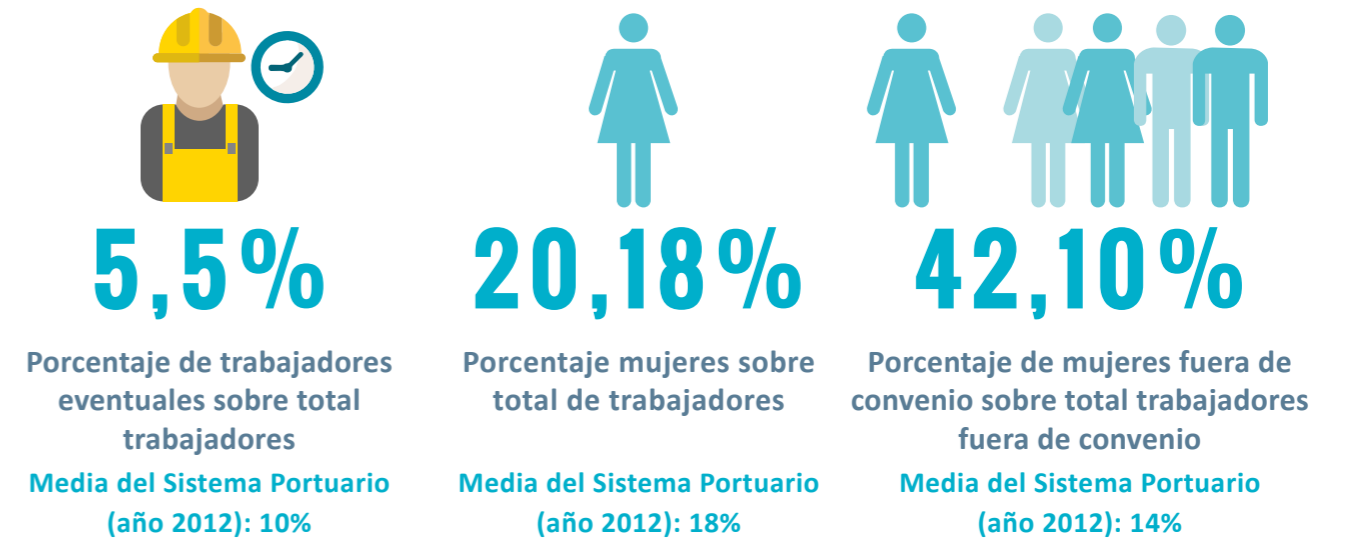


Programa de formación de los trabajadores de la APFSC.



Visita de alumnos de la UDC a las instalaciones de la APFSC.

Ofrecemos a nuestros trabajadores estabilidad en el empleo e igualdad de oportunidades:



En cuanto a las condiciones laborales, señalar que el personal de la Autoridad Portuaria tiene una jornada de 37,5 horas semanales, con excepción del personal directivo para el que son 40 horas. En el año 2015 la Autoridad Portuaria ha aprobado unas nuevas condiciones con respecto a la jornada laboral, permitiendo no solo la conciliación relacionada con la vida familiar y laboral, dentro de la horquilla horaria de 7:30 a 18:30, sino que cualquier trabajador podrá solicitar flexibilidad para ajustar su jornada laboral a sus necesidades personales. El índice de satisfacción de nuestros empleados con respecto a estos temas en el año 2014 fue del 70%.

Medimos su satisfacción para detectar mejoras y emprender acciones.

Nivel de satisfacción del personal: 61,55%

Año 2014



Personal de mantenimiento de la APFSC.



## Grupos de interés

El impacto de la actividad del Puerto en el devenir económico y social de los municipios en los que se desarrolla su actividad se remonta a varios siglos. La relación del Puerto y los ciudadanos forma parte de la historia de ambos. Desde el año 2007, en el que se aprobó el Plan Estratégico de la Autoridad Portuaria, hemos incorporado en todos los hitos de nuestra formulación estratégica y procesos, la identificación de aquellas personas, colectivos y organizaciones en los que la actividad del Puerto impacta de alguna manera; trabajando en la definición de mecanismos de comunicación con los mismos, así como en los elementos necesarios para la medición y gestión de esos impactos.

### Grupos de interés de la Autoridad Portuaria y nuestra oferta de valor:



## Nuestra relación con la sociedad

En nuestra condición de Puerto, trabajamos en ser un referente en la fachada atlántica europea, mejorando nuestra oferta portuaria y las conexiones terrestres, para facilitar la movilidad de personas y mercancías, y permitir así la sostenibilidad a largo plazo de nuestro tejido industrial, haciendo de nuestra región un lugar atractivo para el asentamiento de nuevas actividades económicas.

Lo hacemos regulando las condiciones en las que se realizan dichas actividades: explotación, económicas, seguridad, ambientales, calidad, etc., y recabando informes de otros organismos públicos, cuando dichas actividades tienen un especial impacto en el medioambiente, seguridad, etc. Establecemos los requisitos a cumplir por las empresas, particulares y organismos públicos que quieran desarrollar su actividad en nuestra zona de servicio: solvencia técnica y profesional, solvencia económica, personal y estabilidad en el empleo, una memoria económica, etc. Proporcionamos información en nuestra página web, y en nuestras oficinas, tanto acerca de las condiciones y requisitos a cumplir, de los procedimientos a seguir, y las tasas a aplicar, como de los procesos que se están llevando a cabo, para que cualquier empresa o ciudadano interesado lo pueda consultar.

La localización de nuestras instalaciones en un total de 17 municipios, nos hace responsables de velar además por la puesta en valor de las zonas destinadas al uso público, para que tanto nuestros vecinos, como el resto de ciudadanos disfruten de ellas, sean un foco de vida y actividades de esparcimiento, deporte y cultura, y nuestra fachada marítima resulte atractiva al turismo, siendo de esta manera una fuente más de desarrollo económico y social.



Paseo de San Felipe-Cariño.

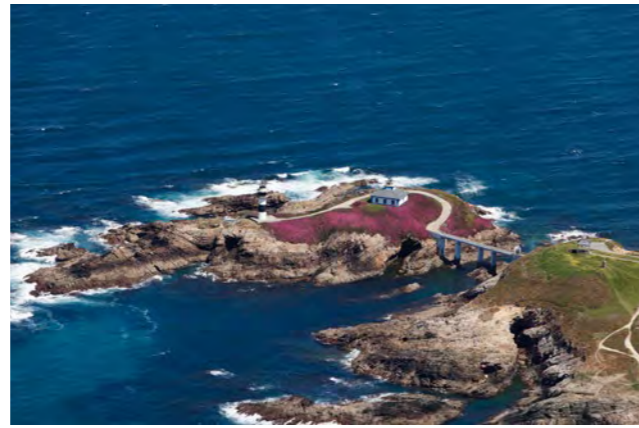
Disponemos de una Sala de Exposiciones, en la que los artistas locales pueden dar a conocer su obra. Durante el año 2014 se realizaron 14 exposiciones.

En el año 2014 certificamos 403 mil euros en la interfase Puerto-Ciudad. En ese año comenzó además el paso por la zona de servicio del Puerto de las obras de conexión del saneamiento municipal a la estación depuradora. Para evitar la afección de un bien de especial interés para la ciudad, la conocida como fuente de "La Ranita", la Autoridad Portuaria autorizó la reubicación de parte de la instalación de saneamiento dentro del recinto portuario, siendo necesaria la reorganización de actividades durante el transcurso de las obras.





Jardín y fuente de La Ranita.



Faro de Isla Pancha.

Para los próximos años nos hemos marcado el reto de continuar poniendo en valor para el uso ciudadano, aquellas instalaciones anexas a los faros, que con la modernización de los sistemas de ayuda a la navegación han caído en desuso, y que por su singularidad, localización y valor histórico, resultan atractivas a los visitantes. En el año 2015 el Consejo de Ministros ha dado luz verde para que nuestro Faro de Isla Pancha, situado en el Ayuntamiento de Ribadeo se convierta en hotel, siendo de esta manera el primer Faro de España en hacerlo.

Trabajaremos también en la reordenación de la Dársena de Curuxeiras, con una inversión asociada de 1,2 millones de euros, para atender a tres actividades de especial sensibilidad para la ciudad de Ferrol: el sector pesquero, coincidiendo además con las obras de Rehabilitación y Ampliación de la Lonja de Pescado (1 millón de euros), el sector de la náutica recreativa, y el sector turístico, mejorando sensiblemente la zona colindante al atraque de Cruceros, y más próxima al casco histórico de la ciudad.



Crucero en el Puerto de Ferrol.



Playa de Cariño. Al fondo Puerto Exterior de Ferrol.

<b>INVERSIONES PUERTO-CIUDAD</b>	<b>PREVISIÓN INVERSIÓN PUERTO-CIUDAD, PESCA Y DEPORTIVO</b>
<b>AÑO 2005 - AÑO 2014</b> 6.868.239,61	<b>AÑO 2015 - AÑO 2016</b> 5.770.000

Para regular las actividades conjuntas con las asociaciones de vecinos, otros organismos públicos, el sector académico y demás agentes sociales, formalizamos distintos convenios, que pueden ser consultados en la página web del Portal de Transparencia del Gobierno de España.

Los ciudadanos nos ayudan a mejorar nuestra relación, proporcionándonos su opinión, quejas y sugerencias acerca de las líneas de actuación de nuestra estrategia. En el año 2014 recibimos un total de 7 quejas presentadas por Asociaciones Deportivas, Asociaciones de Vecinos y ciudadanos particulares, que fueron respondidas con la reparación de un pantalán, la señalización de un peligro, y la pavimentación de un aparcamiento de uso público.

Como mejora, a principios del año 2015, hemos modificado el procedimiento de quejas, para incluir las sugerencias e iniciativas que nos proponga cualquier usuario de nuestras instalaciones y servicios, a través de cualquier formato, siempre que cuente con un contenido mínimo. Entre los cambios introducidos, se ofrece al usuario una respuesta rápida, indicándole el Departamento responsable directo de tramitar su petición, así como la información identificativa de la misma, a efectos de facilitar las futuras consultas acerca de las actuaciones llevadas a cabo.

En el año 2014, por segundo año consecutivo, medimos la percepción de distintos agentes sociales acerca de las actuaciones de la Autoridad Portuaria en relación con la sociedad y su oferta de valor.

**PERCEPCIÓN GLOBAL SOBRE LA PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD.**

**70%**  
(51 respuestas)

**ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS PÚBLICOS**

**76%**  
(9 respuestas)

**ASOCIACIONES DE VECINOS**

**63%**  
(5 respuestas)

**OTRAS ASOCIACIONES**

**62%**  
(5 respuestas)

**AYUNTAMIENTOS**

**70%**  
(4 respuestas)

**CENTROS DE ENSEÑANZA**

**67%**  
(2 respuestas)

**PROVEEDORES**

**63%**  
(2 respuestas)

**CLIENTES, OPERADORES, TERMINALES Y ALIADOS**

**74%**  
(9 respuestas)

**EMPLEADOS**

**71%**  
(15 respuestas)