

# POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

## AGUAS DEL PUERTO EMPRESA MUNICIPAL S.A.

Tratándose de una empresa en la que los portuenses son al propio tiempo los clientes y propietarios, en la que el producto o servicio que ofrecemos es de primerísima e irrenunciable necesidad y en la que ejercemos nuestra actividad con carácter de monopolio, está claro que su finalidad última y principal no pueda ser otra que la constante prestación del mejor servicio al usuario, funcionando de manera compatible con un buen comportamiento ambiental y respeto a las personas que trabajen para **APEMSA**, comprometiéndonos al cumplimiento de la legislación relacionada con los aspectos ambientales y de prevención. Para ello, es necesario que nuestra organización funcione cada vez mejor, de manera que continuamente seamos capaces de cumplir con las expectativas y exigencias que los ciudadanos y visitantes de El Puerto tengan de nosotros, de proteger y mejorar el medio ambiente en nuestro ámbito y de desarrollar nuestra actividad velando por la salud de nuestros trabajadores. Con este propósito se define la Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales de **APEMSA**, que se declara en los ocho puntos que a continuación se exponen.

### 1. Estilo de gestión.

Entendemos la gestión de la calidad, el medio ambiente y la prevención como una ideología y, como tal, debe ser practicada por todos los directivos, de manera que nuestra actividad se fundamente en la búsqueda de la excelencia. Para ello, **el estilo de gestión debe ser necesariamente participativo**, convirtiéndose sus líderes en el motor que asegure el consenso en la toma de decisiones. Para ello, se organiza un Comité de Gestión Integrada, cuyo funcionamiento viene descrito en el apartado 5.7 de este capítulo del Manual.

### 2. Recursos humanos.

El personal juega un papel clave en la imagen percibida por los ciudadanos. Por tanto, **los empleados deben convertirse en generadores de calidad en la producción y en los servicios prestados y en los primeros ejemplos de**

**comportamiento ambiental.** Además una forma de trabajar segura implica que los empleados puedan desarrollar mejor su trabajo y con mayor calidad de vida. Por ello nos comprometemos a la prevención de los daños y del deterioro de la salud de los mismos, **identificando los factores de riesgo que acechan a nuestros trabajadores** para evitarlos y para evaluar los que no puedan ser eliminados combatiéndolos en su origen.

Para ello, una formación continuada obtiene su retorno en un claro provecho para **APEMSA**, transmitiendo además a los usuarios una imagen de **buen uso y aprovechamiento de los recursos económicos** que nos aportan. La formación en materia de riesgos laborales es garantía de salud para los empleados.

### 3. Clientes.

En un mercado sin competencia, quienes determinan el grado de aceptación de nuestro servicio no son los controles de calidad del agua suministrada o del efluente de la depuradora vertido al mar, sino que son los *clientes-ciudadanos*, con la satisfacción de sus necesidades quienes certifican el éxito de nuestra gestión.

Para conseguirlo, **deben identificarse cuáles son los factores de calidad y de salvaguarda y cuidado del medio ambiente, que percibe el ciudadano** para actuar allí donde haya certeza de satisfacer sus expectativas.

### 4. Procesos y procedimientos.

Para convertir en realidad la filosofía empresarial donde prima sobre todo la calidad y la excelencia en el servicio al cliente, la protección del medio ambiente y la prevención del riesgo laboral, es imprescindible diseñar y desarrollar todos los sistemas y procesos en esa única dirección. Debemos cuidar especialmente la **puesta en marcha de sistemas de captación de información y de autoevaluación para alcanzar el éxito en la gestión eficaz de la calidad, medio ambiente y prevención.**

### 5. Proveedores.

El servicio prestado no depende sólo de nuestros procesos internos. Alcanzar una gestión de la calidad, el medio ambiente y la prevención adecuada requiere conseguir que nuestros proveedores asuman su cuota de responsabilidad en la obtención final de un servicio con marchamo de calidad y protección del medio ambiente y de los trabajadores. Por ello, forjar alianzas estratégicas con los

suministradores y colaboradores es clave para la consecución de nuestros objetivos de Gestión.

## 6. Cooperación.

El medio ambiente está en continua evolución y la calidad no es estática. Como conceptos en constante transformación, exigen el continuo diálogo entre todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio. De igual forma una correcta gestión de la seguridad y salud en el trabajo requiere la participación de todos. La cooperación facilita el proceso de descubrir, satisfacer y superar las expectativas de cuantos colectivos están relacionados con nuestra actividad. Debemos, por eso, **escuchar y admitir la voz de proveedores, empleados, clientes y colaboradores**.

## 7. Ética y entorno.

Como empresa pública y como empresa que pretende diferenciarse por la asunción de un concepto globalizador de calidad en la gestión, debemos mantener un escrupuloso comportamiento con la comunidad y con el entorno en que nos desenvolvemos. **La ética y la transparencia en la gestión** deben ser unos principios irrenunciables que serán valorados por la sociedad a la que servimos.

## 8. Resultados.

La demanda de calidad en el servicio por los ciudadanos es un parámetro en continuo crecimiento. No basta con alcanzar un determinado nivel de calidad del servicio y mantenerlo, sino que es preciso acomodarse al ritmo de crecimiento continuo con que la sociedad exige más y mejor calidad en los servicios públicos. Nuestra empresa, por sus peculiares características, no tiene ánimo de lucro, pero es necesario alcanzar el nivel de resultados adecuado a las inversiones que serán precisas para mantener ese ritmo de crecimiento en la calidad del servicio.

De estas directrices generales emanan unos objetivos de Gestión integrada de calidad, medio ambiente y prevención. La dirección realiza el seguimiento de objetivos periódicamente, dejando constancia en las actas correspondientes. Así mismo la actividad del Comité de Gestión Integrada queda reflejada en las Actas del propio Comité.



EL DIRECTOR-GERENTE

04/02/2008