KALITATE ETA INGURUMEN POLITIKA

Euskadiko Kirol Portuak Eusko Jaurlaritzaren sozietate publiko bat da, eta kirol portuak planifikatzea, sustatzea, garatzea eta ustiatzea du xede; une honetan Hondarribia, Donostia, Orio, Getaria,Mutriku, Mundaka, Bermeo, Armintza eta Plentziako kirol portuak kudeatzen ditu. Euskadiko Kirol Portuak sozietateak ezarritako kudeaketa sistemari esker, kalitatezko zerbitzu zuzena eskain dezake; horren haritik, ***politika*** hau definitu du, zerbitzuen kalitatea eta bezeroak gustura egotea lortzeko eta bermatzeko konpromisoa jaso duena.

Aipatutako politika printzipio hauetan dago oinarrituta:

- *Gure bezeroak erabat gustura egotea*; horretarako, bezeroen beharrizanei eta eskaerei etenik gabe erantzungo diegu.
- Zerbitzuak *hobetzeko* jokabideari etengabe eustea, baita instalazioen zaintza- eta mantentzelanei dagokienez ere.
- Gure interesdunen eskakizunak eta itxaropenak betetzeko erabateko konpromisoa hartzea, baita indarrean dagoen araudia betetzeko konpromisoa ere.
- Gure jarduera eta ingurumena babestea bateratzea. Hori dela eta, kutsadura saihesteko eta gure erakundearen eguneroko kudeaketan ingurumena txertatzen joateko konpromisoak hartu ditugu. Horretarako, guk eskaintzen ditugun zerbitzuetatik zuzenean etorritako ingurumen-eraginetan eta gure jardueraren bizitza-ziklo ikuspegitik aztertutako beste ingurumen-eragin batzuetan sakonduko dugu.
- Emakume eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna osatzen duten politikak ezartzeko eta garatzeko konpromisoa hartzea, sexuarengatik zuzeneko edo zeharkako diskriminaziorik gabe, baita gure erakundean berdintasuna lortzeko neurriak bultzatzea eta sustatzea ere.

Gure zerbitzuaren Kalitatea eta Ingurugiroaren eginbeharra Etengabe Hobetzea lehentasunezko xedea da, eta, hartara, kudeaketa hobetzeko urteko adierazle eta helburuak ezarriko dira.

Gerenteak O.E.

Vitoria-Gasteizen, 2017ko maiatzaren 16ean

POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Euskadiko Kirol Portuak es una sociedad pública del Gobierno Vasco cuyo objeto es la planificación, promoción, desarrollo y explotación de los puertos deportivos y que actualmente gestiona los puertos deportivos de Hondarribia, Donostia, Orio, Getaria, Mutriku, Mundaka, Bermeo, Armintza y Plentzia. Euskadiko Kirol Portuak tiene establecido un sistema de Gestión que le ayuda a ofrecer un servicio satisfactorio y de calidad, lo que le ha llevado a definir esta ***Política*** que recoge el compromiso de obtener y asegurar la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes.

Esta política está basada en los siguientes principios:

- Total satisfacción de nuestra clientela ofreciendo una respuesta continua a sus necesidades y reclamaciones.
- Mantener una actitud permanente de Mejora de los servicios, así como en el mantenimiento y la conservación de las instalaciones.
- Compromiso total en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestras partes interesadas, así como la normativa en vigor.
- Compatibilizar nuestra actividad y la protección del medio ambiente. Por ello, asumimos el compromiso de prevención de la contaminación y nos comprometemos a ir incorporando el medio ambiente en la gestión diaria de nuestra organización, profundizando en aquellos impactos ambientales derivados directamente de la prestación de nuestros servicios y otros analizados a partir de una perspectiva de ciclo de vida de nuestra actividad.
- Compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de su organización.

La Mejora Continua de la Calidad de nuestro servicio y de nuestro desempeño ambiental es objetivo prioritario para el que se establecerán indicadores y objetivos anuales de mejora de la gestión.

Vº Bº Gerente

Edurne Egaña Manterola

Vitoria-Gasteiz, 16 mayo 2017

POLITIQUE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENT

Euskadiko Kirol Portuak est une société publique du gouvernement basque dont l'objet est la planification, la promotion, le développement et l'exploitation des ports de plaisance et qui gère à ce jour les ports de plaisance de Fontarabie, Saint-Sébastien, Orio, Getaria, Mutriku, Mundaka, Bermeo, Armintza et Plentzia. Euskadiko Kirol Portuak a établi un système de Gestion qui l'aide à offrir un service satisfaisant et de qualité, ce qui l'a conduit à définir cette ***Politique*** qui prend en compte l'engagement d'atteindre et d'assurer la qualité de ses services et la satisfaction de ses clients.

Cette politique est basée sur les principes suivants :

- Satisfaction totale de notre clientèle en offrant une réponse continue à ses besoins et à ses réclamations.
- Maintenir une attitude permanente d'amélioration des services, ainsi que dans la maintenance et la conservation des installations.
- Engagement total quant à l'accomplissement des exigences et des attentes de nos parties intéressées, ainsi que de la réglementation en vigueur.
- Rendre compatible notre activité et la protection de l'environnement. Pour cela, nous assumons l'engagement de prévention de la pollution et nous nous engageons à incorporer l'environnement à la gestion quotidienne de notre organisation, en approfondissant sur les impacts environnementaux dérivés directement de la prestation de nos services et d'autres analysés à partir d'une perspective de cycle de vie de notre activité.
- Engagement dans l'établissement et le développement de politiques qui intègrent l'égalité de traitement et l'égalité des chances entre femmes et hommes, sans discrimination fondée directement ou indirectement sur le sexe, ainsi que dans l'impulsion et la promotion de mesures pour obtenir l'égalité réelle au sein de son organisation.

L'amélioration continue de la qualité et le développement environnemental de notre service est un objectif prioritaire pour lequel on établira des indicateurs et objectifs annuels d'amélioration de la gestion.

Lu et approuvé Directeur Général

Vitoria-Gasteiz, le 16 mai 2017