

POLÍTICA DE CALIDAD

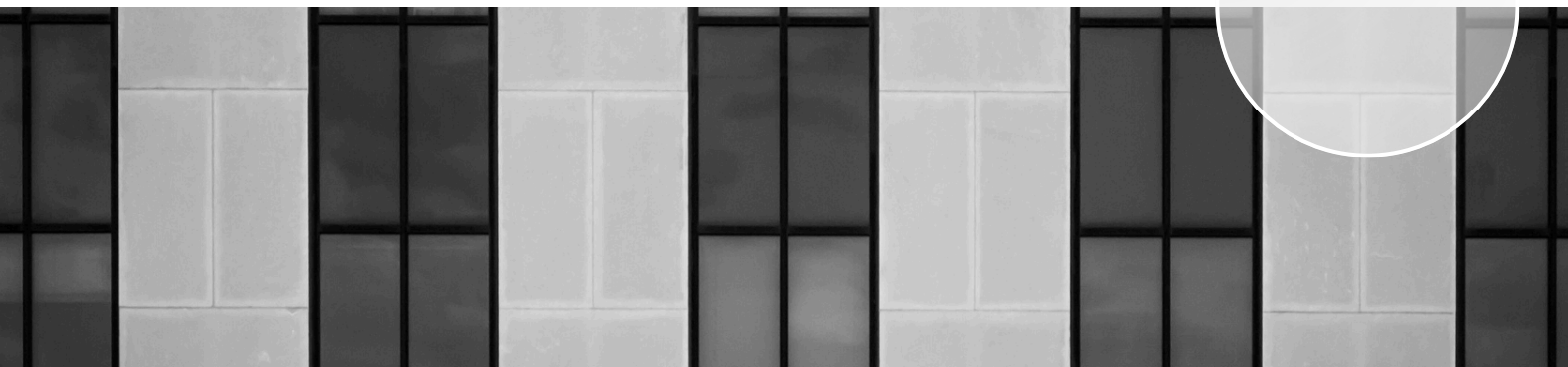


Océano Atlántico

En Océano Atlántico trabajamos con el compromiso de ofrecer servicios de calidad, basados en la mejora continua, la satisfacción de nuestras clientas y clientes y la eficiencia de nuestros procesos. Nuestra Política de Calidad refleja la voluntad de integrar la excelencia en la gestión en todas nuestras actividades, implicando a toda la organización en un modelo de trabajo responsable, participativo y orientado a la creación de valor.



ÍNDICE



INTRODUCCIÓN	●
PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	●
ENFOQUE A CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	●
COMPROMISOS CON LA CALIDAD	●
OBJETIVOS DE CALIDAD	●
GESTIÓN POR PROCESOS	●
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA	●
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	●
PARTICIPACIÓN, FORMACIÓN Y COMPETENCIA PERSONAL	●
COMUNICACIÓN	●
REVISIÓN, APROBACIÓN Y VIGENCIA	●



INTRODUCCIÓN

Océano Atlántico asume la calidad como un principio estratégico y transversal que guía todas sus actividades. La organización desarrolla sus servicios desde una gestión orientada a la mejora continua, a la satisfacción de las personas usuarias y clientes, y a la eficiencia de sus procesos, con el objetivo de ofrecer servicios eficaces, coherentes y alineados con las necesidades de las partes interesadas.

La Política de Calidad refleja el compromiso del holding con la excelencia en la gestión, la profesionalización de los equipos y la toma de decisiones basada en datos y evidencias, fomentando una cultura organizativa participativa y orientada a resultados, en coherencia con los valores corporativos y el marco del sistema de gestión de la calidad.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política de Calidad es de aplicación a Océano Atlántico Servicios Globales y a todas las empresas, entidades y actividades que forman parte del holding, con independencia de su ubicación, tipología de servicio o modalidad de gestión.

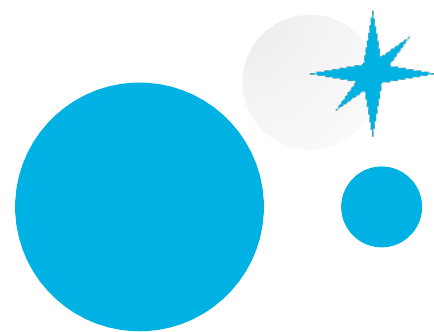
El alcance de esta política incluye:

- Todas las actividades, servicios y proyectos desarrollados.
- Todos los procesos definidos dentro del sistema de gestión de la calidad.
- Todo el personal, colaboradores y personas que actúan en nombre de la organización.
- Las instalaciones, centros de trabajo y espacios donde se desarrollan las actividades.



El cumplimiento de esta política es obligatorio para todas las entidades del holding y constituye el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, la definición de procesos, la evaluación del desempeño y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

PRINCIPIOS RECTORES



Los principios de calidad de Océano Atlántico Servicios Globales constituyen la base que guía todas las decisiones, actuaciones y comportamientos de la organización y de las entidades que integran el holding. Los principios son:

01.

ENFOQUE A CLIENTES Y PERSONAS USUARIAS

Comprender y satisfacer las necesidades de clientes y partes interesadas, garantizando servicios eficaces y de calidad.

02.

LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Impulsar una cultura de calidad basada en el liderazgo y la coherencia, integrada en la estrategia de la organización.

03.

PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DEL EQUIPO HUMANO

Fomentar la implicación del personal, entendiendo la calidad como una responsabilidad compartida.

04.

GESTIÓN POR PROCESOS

Gestionar las actividades de forma estructurada y sistemática, identificando, controlando y mejorando los procesos que generan valor.

05.

MEJORA CONTINUA

Evaluar de forma periódica el desempeño del sistema de gestión de la calidad para establecer acciones de mejora y avanzar hacia la excelencia en la gestión.

06.

TOMA DE DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Utilizar datos, indicadores y análisis objetivos como base para la toma de decisiones y la mejora del desempeño.

07.

GESTIÓN EFICAZ DE LAS RELACIONES

Mantener relaciones de colaboración con proveedores, entidades colaboradoras y otras partes interesadas, orientadas a la mejora de la calidad de los servicios.



ENFOQUE A CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Océano Atlántico Servicios sitúa a las personas usuarias, clientes y partes interesadas en el centro de su sistema de gestión de la calidad.

La organización identifica y analiza de forma sistemática las necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas, con el fin de garantizar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y generan valor.

Asimismo, se promueve la escucha activa y la medición de la satisfacción como herramientas clave para la mejora continua, utilizando la información obtenida para adaptar los procesos, mejorar los servicios y reforzar la relación con las partes interesadas.



COMPROMISOS CON LA CALIDAD



Océano Atlántico asume los siguientes compromisos en materia de calidad como marco común de actuación:

- Cumplir los requisitos legales, normativos y contractuales

La organización garantiza que todas sus actividades y servicios se desarrollan conforme a la legislación vigente, a los requisitos normativos aplicables y a los compromisos adquiridos con clientes y administraciones públicas.

- Garantizar la satisfacción de clientes y personas usuarias

Se trabaja de forma continuada para ofrecer servicios que respondan a las necesidades y expectativas de clientes y personas usuarias, evaluando su grado de satisfacción y utilizando esta información para mejorar los servicios prestados.

- Gestionar los procesos de forma sistemática

Los procesos se definen, documentan y controlan para asegurar su eficacia, eficiencia y coherencia, permitiendo una gestión ordenada y orientada a resultados.

- Impulsar la mejora continua

El sistema de gestión de la calidad se revisa periódicamente con el fin de identificar oportunidades de mejora, corregir desviaciones y optimizar el desempeño de los procesos.

- Fomentar la participación del equipo humano

Se promueve la implicación activa del personal en la gestión de la calidad, reconociendo que la aportación de las personas es clave para la mejora de los servicios.

- Toma de decisiones basada en evidencias

Las decisiones se apoyan en datos, indicadores y análisis objetivos que permiten evaluar el desempeño y orientar las acciones de mejora de forma eficaz.

- Gestión de relaciones con proveedores y partes interesadas

Se mantienen relaciones de colaboración con proveedores y partes interesadas, integrando criterios de calidad que contribuyan a la mejora de los servicios y al cumplimiento de los objetivos establecidos.



OBJETIVOS DE CALIDAD

Océano Atlántico establece y mantiene objetivos de calidad coherentes con su Política de Calidad, orientados a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y al aumento de la satisfacción de clientes y partes interesadas.

Los objetivos de calidad se definen teniendo en cuenta los procesos del sistema, los requisitos legales y contractuales aplicables, los riesgos y oportunidades identificados, así como las capacidades organizativas y los recursos disponibles.



01.

Mejorar la satisfacción de clientes y personas usuarias, mediante la medición sistemática de su percepción y el análisis de los resultados obtenidos.

03.

Garantizar el control y actualización de la documentación del sistema de gestión de la calidad, asegurando su adecuación a la operativa real.

05.

Mejorar el seguimiento y análisis de indicadores de calidad, como base para la toma de decisiones y la mejora continua.

02.

Aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos, optimizando su planificación, control y seguimiento.

04.

Impulsar la implicación y competencia del personal en materia de calidad, mediante acciones de formación y sensibilización.

06.

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y contractuales, previniendo desviaciones y no conformidades.



GESTIÓN DE PROCESOS

Océano Atlántico gestiona sus actividades mediante un enfoque basado en procesos, como elemento clave para garantizar la calidad de los servicios, la coherencia del sistema de gestión y la satisfacción de clientes y partes interesadas.

La organización identifica, define y documenta los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, estableciendo su secuencia, interacción, responsables y recursos asociados. Asimismo, se determinan criterios e indicadores de seguimiento que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos.

La gestión por procesos facilita la planificación y el control de las actividades, la detección de desviaciones y la adopción de acciones correctivas y de mejora, promoviendo una gestión sistemática, orientada a resultados y basada en la mejora continua.

Este enfoque contribuye a optimizar el uso de los recursos, mejorar la coordinación entre áreas y asegurar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y generan valor de forma sostenible.





EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Océano Atlántico Servicios Globales evalúa de forma periódica el desempeño del sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurar su eficacia y promover la mejora continua.

Esta evaluación se realiza mediante el seguimiento de los objetivos de calidad, el análisis de indicadores, la medición de la satisfacción de clientes y personas usuarias, y la revisión del desempeño de los procesos definidos.

Asimismo, se llevan a cabo controles internos, revisiones del sistema y auditorías que permiten identificar desviaciones, riesgos, oportunidades de mejora y buenas prácticas. A partir de los resultados obtenidos, se establecen acciones correctivas y de mejora orientadas a optimizar los procesos y la calidad de los servicios.

La Dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de la calidad para garantizar su adecuación, eficacia y alineación con la estrategia de la organización, asegurando la actualización de la política de calidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos

CUMPLIMIENTO NORMATIVO



Océano Atlántico considera el cumplimiento normativo un requisito esencial para garantizar la calidad de sus servicios y la confianza de las partes interesadas.

Océano Atlántico se compromete a cumplir de forma rigurosa con la legislación vigente y con los requisitos legales, normativos y contractuales aplicables a sus actividades, servicios y procesos.

La organización identifica, evalúa y mantiene actualizados los requisitos que le son de aplicación, asegurando su integración en el sistema de gestión de la calidad y en los procesos operativos.

Asimismo, se garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos por clientes, administraciones públicas y otras partes interesadas, realizando un seguimiento periódico que permite detectar posibles desviaciones y adoptar las acciones necesarias para su corrección y prevención.

El grado de cumplimiento normativo se revisa de forma sistemática mediante controles internos, seguimiento documental y auditorías, en el marco del proceso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.





PARTICIPACIÓN, FORMACIÓN Y COMPETENCIA DEL PERSONAL

Océano Atlántico considera fundamental la implicación activa del personal para garantizar la calidad de los servicios y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización promueve la participación del equipo humano en la aplicación y mejora del sistema, fomentando una cultura de corresponsabilidad y compromiso con la calidad.

Asimismo, se garantiza que el personal cuente con la formación, conocimientos y competencias necesarias para el desempeño de sus funciones, mediante acciones formativas adaptadas a los distintos puestos de trabajo y niveles de responsabilidad.

La competencia del personal se evalúa de forma periódica, asegurando que las capacidades y habilidades se mantienen actualizadas y alineadas con los objetivos de calidad establecidos.

Para asegurar la correcta implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, Océano Atlántico Servicios Globales dispone de un Departamento de Calidad, responsable de coordinar, supervisar y apoyar la aplicación de la política de calidad, el seguimiento de los procesos, la gestión de indicadores y la promoción de la mejora continua en todas las áreas de la organización.





COMUNICACIÓN



La Política de Calidad de Océano Atlántico Servicios Globales se encuentra disponible para las partes interesadas a través de la página web corporativa, garantizando su acceso público y transparente.

Asimismo, la política de calidad se comunica al personal de la organización mediante los canales internos establecidos, con el fin de asegurar su conocimiento, comprensión y aplicación en el desarrollo de las actividades.

La organización promueve que la política de calidad sea conocida y tomada en cuenta en la toma de decisiones y en el desempeño diario de los procesos, reforzando la coherencia entre los compromisos asumidos, los objetivos de calidad y las prácticas operativas.

La comunicación de la Política Ambiental es fundamental para garantizar el compromiso, la implicación y la responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización en la protección del medio ambiente y la mejora continua del desempeño ambiental.

REVISIÓN APROBACIÓN Y VIGENCIA

La presente Política de Calidad ha sido aprobada por la Dirección de Océano Atlántico Servicios Globales y entra en vigor en enero de 2026.

Esta política se revisará con carácter anual, o cuando se produzcan cambios significativos en la organización, en su contexto, en los requisitos legales o en el sistema de gestión de la calidad, con el fin de garantizar su adecuación, eficacia y alineación con la estrategia del holding.

La versión vigente de la Política de Calidad será comunicada y estará disponible para las partes interesadas a través de los canales corporativos establecidos.

CONTACTO



Teléfono
976901099



Email
info@grupoceano.org



Website
www.grupoceano.org



Dirección
Parque empresarial EXPO Zaragoza
Avenida Ranillas, Edificio 5D, planta baja. 50018

