

Compromiso con la calidad y la mejora continua

El compromiso de Noatum con la Calidad de los servicios marítimos, servicios logísticos integrales y operaciones portuarias que ofrece a sus clientes es constante tanto en su desarrollo comercial y operativo, como en su gestión diaria.

La Calidad es el hilo conductor que vertebra toda la actividad de la Organización. El enfoque de mejora continua permite una constante evolución con el objeto de conseguir la satisfacción de sus clientes y de otras partes interesadas, siempre dentro del marco de cumplimiento con:

- » los requisitos legales y reglamentarios de aplicación,
- » los requisitos del cliente y del resto de partes interesadas con las que interactúa,
- » y los propios requisitos de la Organización dentro de las líneas estratégicas de su desarrollo.

De esta manera Noatum se compromete a dar cumplimiento a un conjunto de requisitos que adopta como propios y que garantizan:

- » la fiabilidad de sus servicios,
- » la confianza a sus clientes,

y que, por tanto, contribuyen al desarrollo de la propia Organización.

Política de Gestión

Sistema de Gestión Integrado

Noatum dispone de un **Sistema de Gestión Integrado** que, desde una estructura multisite, garantiza un modelo de gestión eficaz y eficiente, adaptándose al crecimiento y a los cambios que exigen el mercado, sus partes interesadas y la propia Organización.

La capacidad de adaptación a las necesidades de este entorno cambiante hace de Noatum una Organización flexible, capaz de evolucionar sus procesos y de redefinir sus objetivos a medida que cambian las necesidades y las expectativas de sus partes interesadas.

El liderazgo y compromiso por parte de la Dirección General Corporativa y la integración del Sistema de Gestión Integrado dentro de la gestión estratégica, garantizan que Noatum se gobierne bajo este enfoque de sistema y se asignen los medios y recursos necesarios para ello.

Para garantizar que este Sistema de Gestión se aplica en los procesos de la Organización, el personal de Noatum es formado y concienciado de esta necesidad y de este objetivo, promoviendo la comunicación interna en todas direcciones, no solo desde las áreas directamente implicadas en el mantenimiento y renovación de su Sistema de Gestión, sino también a través del ejercicio del liderazgo desde los diferentes niveles de su estructura organizativa.

Calidad del servicio prestado

Los servicios que ofrece Noatum incluyen la capacidad de garantizar relaciones comerciales seguras, en las que:

- >> las personas,
- >> las mercancías,
- >> los datos y la información propios y de terceros,
- >> los equipos y las instalaciones,
- >> y las comunicaciones y cualquier tipo de infraestructura que dé soporte a todo lo anterior,

están protegidos por procesos en cuya evolución se tienen en consideración los riesgos transversales que les puedan afectar, siendo estos reevaluados de manera continua.

Además, una de las prioridades estratégicas de Noatum es ser considerado como socio confiable de las Administraciones y, por supuesto, de sus clientes y resto de partes interesadas. Esto queda garantizado a través del control de la trazabilidad en las operaciones, de principio a fin de cada uno de los procesos, apoyados estos en herramientas preparadas para facilitar la comunicación y promover la transparencia con dichas partes.

Política de Gestión

Esta prioridad también se extiende a los proveedores que dan servicio a Noatum, a través de un proceso de capacitación que tiene como objeto la no exposición a riesgos, dar fiabilidad y transparencia a las operaciones, así como el ofrecer al cliente el mejor servicio con la máxima calidad.

Medición, control y gestión de incidencias

La medición y el control de sus procesos a través de diferentes KPIs y de otras herramientas de seguimiento, permite a Noatum la optimización de los recursos empleados para alcanzar los objetivos establecidos.

Noatum tiene el compromiso de dar respuesta puntualmente a sus clientes en relación a aquellas incidencias o desviaciones que puedan surgir en la gestión y en las operativas diarias, independientemente de cuál sea su origen. Analizar la causa para establecer acciones que den una solución óptima, ágil y resolutiva ante cualquier situación, permite a Noatum gestionar sus servicios de una manera integral y confiable y conseguir la fidelización de sus clientes. La comunicación, la colaboración y la coordinación con todas las partes interesadas es fundamental en la gestión de Noatum.

Todo el engranaje que supone el Sistema de Gestión de Noatum pasa periódicamente por diferentes procesos de revisión, en los cuales se implican y colaboran diferentes equipos, tanto internos como externos.

Todas estas revisiones desembocan en la toma de decisiones y en el establecimiento de planes de acción que se integran en los propios procesos, pasando por el filtro de la identificación y la reevaluación de los riesgos.

De esta forma se gestiona minimizando las desviaciones potenciales, e incorporando el ámbito para la mejora como espacio de crecimiento y de detección de oportunidades de negocio y de desarrollo.

Por último, y para cierre del ciclo de revisión, mantenimiento y renovación del sistema, la Dirección se implica en un ejercicio periódico de revisión, a partir del cual se toman decisiones de gestión estratégica que retroalimentan el sistema y contribuyen a la evolución del mismo.

Esta forma de construir, vertebrar y mantener la Calidad del Sistema de Gestión de Noatum hace que la Organización crezca con el principal objetivo de satisfacer a sus clientes y resto de partes interesadas, y de ofrecer soluciones eficaces, avanzándose a sus necesidades y expectativas.

Antonio Campoy
CEO Noatum