

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN DE AVANQUA

AVANQUA como sociedad cuya actividad exclusiva será la gestión de forma integral del Oceanogràfic y Tiendas y Restaurantes de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, así como prestar servicios de apoyo a la dinamización de la CAC., tiene una vocación clara de servicio al cliente y a la sociedad, tratando siempre de proporcionarles valor añadido, detectando y analizando la mejor respuesta a nuestras partes interesadas.

La empresa pretende ser una organización de referencia, por lo que orienta su gestión bajo los criterios de calidad, eficiencia y el respeto al medio ambiente y a su entorno cercano en particular.

AVANQUA ha definido claramente sus objetivos y su estrategia global bajo ese compromiso adquirido de la Calidad Total, la Excelencia, la Innovación, la Mejora Continua y la Prevención de la Contaminación. Dichos Objetivos y Estrategia se someten a una revisión anual para identificar mejoras y las oportunidades del servicio.

La Dirección de **AVANQUA** mejora de forma continuada la eficacia y la eficiencia de su Sistema de Gestión mediante el uso de la política aquí expresada, la revisión del cumplimiento de los objetivos y programas de gestión, el estudio de los resultados de las auditorías, la gestión de las no conformidades y la revisión de los datos que se generan.

Además, se esfuerza constantemente, para mejorar la eficacia y eficiencia de sus servicios conforme a las normas vigentes, con el fin de:

- Conseguir la satisfacción de sus clientes.
- Prevenir la contaminación, minimizando el uso de materiales y la generación de aspectos medioambientales negativos.
- Promover el conocimiento de las distintas especies animales y de los distintos ecosistemas y su conservación, así como la conservación y protección de especies que se encuentran amenazadas o en peligro de extinción favoreciendo la reproducción de animales amenazados. En este sentido, se ha creado la Fundación Oceanogràfic, promovida por **AVANQUA** como herramienta para desarrollar proyectos de investigación, conservación y divulgación científica, con el fin de contribuir con la sensibilización social con el medioambiente

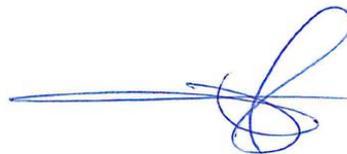
Para conseguir los fines propuestos se ha desarrollado un modelo de gestión que aportará valor a la organización y se ha establecido actuar en las siguientes líneas:

- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo nuestros planes estratégicos y objetivos en línea a dichas necesidades.
- Asegurar que los productos y servicios cumplen con la satisfacción exigida por nuestros clientes, alcanzando su respeto y confianza.

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales que le son de aplicación, y otros requisitos que **AVANQUA** suscriba.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia.
- Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados.
- Colaborar con cuantas organizaciones sean necesarias en aras de mejorar los servicios prestados.
- Comprometerse al uso racional de los recursos naturales, fomentar la reutilización, así como minimizar la generación de residuos, priorizando su valorización, impulsando Buenas Prácticas Ambientales, en las que se involucren las partes interesadas.
- Desarrollar, en la medida de lo posible, proyectos en los que puedan implicarse a nuestros clientes y visitantes, en el respeto al medio ambiente.
- Conseguir unos resultados de negocio aceptables, el reconocimiento de la sociedad y el liderazgo frente al sector.
- Promover criterios ambientales en la compra de productos, contratación de servicios, materiales utilizados y gestión de eventos.

AVANQUA difundirá esta política a todas las personas que trabajen en su organización o en nombre de ella, y destina los recursos necesarios a la formación de todos sus empleados para su comprensión y participación por parte de los mismos.

Valencia, a 5 de junio de 2017



Eduardo Nogués Meléndez

Director General de Avanza Oceanogràfic-Àgora, SL

