



OCEANOGRÀFIC  
VALENCIA

## POLÍTICA INTEGRADA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL OCEANOGRÀFIC

La actividad exclusiva de la sociedad AVANQUA es la gestión de forma integral del Oceanogràfic y de las Tiendas y Restaurantes de la Ciudad de las Artes y las Ciencias (CAC), así como prestar servicios de apoyo a la dinamización de la CAC. En ese sentido, tiene una vocación clara de servicio al cliente y a la sociedad, tratando siempre de transmitirles valor añadido y detectando y analizando la mejor respuesta a los retos planteados.

AVANQUA, deseando manifestar su voluntad de respeto y compromiso con la Sostenibilidad Corporativa, la Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y Salud en el trabajo, la Eficiencia Energética, la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, el Bienestar Animal y la Responsabilidad Social, ha desarrollado e implantado una política corporativa, que refuerza su ineludible compromiso y el de todos los miembros de su organización, estando éste englobado dentro de un proceso de mejora continua.

AVANQUA, se compromete también a adecuar e integrar en sus procesos la normativa vigente que le sea aplicable y otros requisitos que se suscriban.

El Sistema de Gestión implementado por AVANQUA, genera confianza en los clientes actuales y potencia la consecución de futuros clientes. Lo hace a través de:

- El establecimiento de sistemas de evaluación del servicio.
- El estudio y resolución de las reclamaciones presentadas y de los procesos de mejora continua e innovación.
- 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.

Este Sistema de Gestión se somete a una revisión anual para identificar mejoras y oportunidades del servicio prestado por AVANQUA.

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 y fidelización de sus clientes a través del cumplimiento de las exigencias en los productos y servicios, alcanzando su respeto y confianza.
- Garantizar el bienestar animal y el cuidado de las especies.
- Prevenir la contaminación, minimizando el uso de materiales y la generación de aspectos medioambientales negativos, disminuyendo la huella ambiental, aplicando buenas prácticas energéticas e implementando fuentes de energía más limpias.



OCEANOGRÀFIC  
VALENCIA

- Conseguir la mejora de la seguridad y salud en el trabajo, garantizando la prevención de daños y el deterioro de la salud contemplados en su Política de Seguridad y Salud laboral.
- Promover el conocimiento de las distintas especies animales y ecosistemas y su conservación, haciendo hincapié en las que se encuentran amenazadas, favoreciendo además su reproducción. 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 a la sensibilización medioambiental.

Cabe destacar que AVANQUA, en su afán por conseguir un óptimo rendimiento energético, apoya la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes, así como la contribución a diseños que mejoren el desempeño energético, la economía circular y la lucha contra el cambio climático.

El plan de formación de AVANQUA recoge las necesidades formativas que expresan los responsables de cada Área, preparándose anualmente cursos específicos al efecto. Estas actuaciones de formación y concienciación abarcan temas desde la necesidad de proteger y preservar el Medio Ambiente, hasta actividades en materia de prevención de riesgos laborales. También se fomenta la creatividad, la reflexión, el liderazgo, la participación y el trabajo en equipo.

AVANQUA pondrá esta política a disposición del público y de todas las personas que trabajen en su organización o en nombre de ella, y destinará los recursos necesarios para su divulgación.

En Valencia a 1 de febrero de 2024

Leocadia Ana García Bartual  
Directora General de AVANQUA Oceanogràfic, S.L.