



**Política de Calidad  
del  
Puerto de Montevideo**

---

1. Los requisitos y expectativas de los clientes, son el único criterio para establecer el patrón de Calidad de nuestros servicios en aras a conseguir la máxima satisfacción del cliente.
2. La Calidad del servicio ofrecida al cliente es el resultado de las acciones planificadas y continuas de coordinación de los diferentes recursos necesarios para ejecutar el servicio de forma efectiva y satisfactoria. El objetivo es prevenir, detectar y corregir posibles desviaciones que mejoren continuamente la prestación del servicio.
3. Los requisitos de los clientes se traducirán en la documentación que soporta el Plan de Calidad, bajo criterios de transparencia, eficacia y eficiencia.
4. La Calidad es un trabajo común para todas las personas de las Entidades del Puerto de Montevideo, siendo cada una de ellas responsable de la Calidad final de su trabajo. Por ello, se asume que somos cliente-proveedor a la vez, del resto, como parte integrante de la cadena logística en la prestación del servicio.
5. Todas las Entidades asumen impulsar la implantación de la política de calidad comprobando su ejecución mediante revisiones periódicas de los objetivos fijados.
6. La aplicación de esta política requiere estar activamente integrados. Para ello, se consideran prioritarias la motivación y formación para la Calidad del equipo humano.
7. Todos los objetivos que se fijen, deben ser medibles y revisables periódicamente.
8. Los objetivos se medirán a través de los estándares de servicio y del cumplimiento, del programa de garantías, constituyendo en su conjunto, como elemento diferenciador, la Marca de Calidad del Puerto de Montevideo.
9. El equipo humano que trabaja en el Plan de Calidad, mantendrá una absoluta confiabilidad de la información que tiene a su alcance.

Montevideo, 17 de mayo de 2001