

## POLÍTICAS

---

### 1.1. POLÍTICAS DE GESTIÓN

- Canarship aspira a alcanzar un modelo de gestión eficiente y avanzado. Para ello, se incorporarán, de manera continua, en su sistema los más modernos conceptos que le permitan estar también, en este aspecto, a la vanguardia del sector del transporte marítimo.
- Canarship considera necesario basar todas sus decisiones en evidencias y datos objetivos. Por ello, se empleará siempre el análisis de la información disponible y recogida sobre el desempeño de la organización como herramienta de decisión para la consecución de las metas y objetivos.
- Canarship se postula como empresa enfocada totalmente al cliente. Por ello, toda la organización adoptará este concepto como máxima a la hora de generar y mejorar las estructuras internas.
- Canarship, asimismo, considera que la incidencia de su actividad en otras partes interesadas debe ser positiva para todo el conjunto del entorno de la compañía. Por tanto, se mantendrá una permanente revisión y consideración a todos los requisitos que aquellas propongan y se buscará, en todo momento, la mejor forma de darles cumplimiento.
- Canarship considera la transparencia como uno de los principios fundamentales de su relación con todas las partes interesadas. Por ello, estas políticas, así como los códigos de conducta de la compañía, estarán disponibles a aquellas partes interesadas que se pudiera considerar pertinente que las conozcan.
- Canarship incorpora el pensamiento basado en riesgos como parte de los enfoques principales de su gestión. Por ello, se promoverá una cultura de identificación continuada, a todos los niveles de la organización, de riesgos y oportunidades para el negocio, a fin de que la Dirección pueda contrarrestar los primeros y aprovechar los segundos en el momento idóneo para facilitar la consecución de los resultados esperados.
- Canarship considera que su sistema de gestión de la calidad es una importante fuente de ventaja competitiva. Por ello, desde la Dirección se apoyará a todo el personal con responsabilidades en el sistema, a fin de que disponga de los medios necesarios y de los canales de comunicación apropiados para mantener permanentemente informada a la Dirección sobre la consecución de los objetivos del sistema.
- Canarship apuesta por la mejora continua de sus procesos como medio de alcanzar sus metas. Por ello, se promoverá una cultura de la participación y la realimentación de todos los procesos para tomar medidas, de manera constante, que supongan el progreso constante en la eficiencia de los mismos.

### 1.2. POLÍTICAS DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

- Canarship apuesta por las nuevas tecnologías, como soporte ideal para la gestión. Por ello, potenciará el uso y conocimiento de equipos y programas informáticos a todos los niveles de la organización.
- Canarship apuesta por la innovación como elemento para generar diferenciación y ventajas competitivas. Por ello, se promoverá la generación de

nuevas ideas y nuevos conceptos en todo el personal para todas las actividades, en especial las orientadas directamente al cliente, así como la búsqueda permanente de nuevos productos y formas de venta.

### 1.3. POLÍTICAS COMERCIALES Y DE MERCADO

- Canarship considera que la fidelización de los clientes es un aspecto esencial para el futuro del negocio, conforme el modelo adoptado. Por tanto, se deberá fomentar siempre una relación a largo plazo con el cliente, a través de todas las decisiones y actuaciones a lo largo de toda la actividad comercial.
- Canarship tiene como elemento distintivo fundamental el cuidado de la experiencia del cliente, en todas sus líneas de servicio. Por tanto, se deberá mantener una permanente atención a este aspecto, aplicando las directrices concretas que se establezcan, así como una formación continuada que favorezca una mejora continuada en este ámbito.
- Canarship considera que la confianza generada hasta la fecha en todos sus clientes, nacida de la honradez en el servicio y del trato cuidadoso, son un soporte básico de la proyección a futuro de la empresa. Por ello, en ningún caso se deberá tomar acción o comportamiento alguno con ningún cliente o cualquier parte interesada que pudiera mermar dicha confianza.
- Canarship considera que cualquier información sobre la situación del mercado y del entorno es positiva para la mejora de las soluciones propias. Por ello, todo el personal deberá estar siempre atento a cualquier información que pueda obtener, bien sea en forma de nuevas inquietudes de los clientes o de acciones o situación de la competencia.

### 1.4. POLÍTICAS DE RRHH

- Canarship considera a su personal como un activo fundamental de la empresa. Por ello, se mantendrá siempre una relación de atención y cuidado con el personal, infundiendo en ella los valores del espíritu familiar que alienta a la compañía.
- Canarship considera que sólo desde la corresponsabilidad se puede entender la relación con los trabajadores. Por ello, tomará iniciativas a favor de su satisfacción, desarrollo profesional y motivación con el proyecto al tiempo que esperará un adecuado nivel de respuesta por parte de los trabajadores.
- Canarship considera que la estabilidad laboral es un punto de partida imprescindible para establecer ese tipo de relación. Por ello, se tenderá a la estabilización de los contratos laborales en cuanto sea posible.
- Canarship considera que sólo la valía y el mérito son factores a considerar para la promoción dentro de la empresa. Por ello, no practicará ni aceptará ninguna discriminación de ningún tipo entre su personal.
- Canarship apuesta por una filosofía de rigor, autocrítica y proactividad en el trabajo. Estos aspectos del desempeño diario se promocionarán y recompensarán especialmente como valor esencial de la cultura corporativa.
- Canarship apuesta por el desarrollo continuo de la capacidad y personalidad de todos los integrantes de su equipo. Por ello, se llevarán a cabo acciones sistemáticas de formación tanto básica como de perfeccionamiento, así como de orientación y apoyo al personal en su desempeño y desarrollo profesional.
- Canarship apuesta por la explicitación y compartición del conocimiento entre todos los integrantes de la compañía como vía de mutuo desarrollo. Por ello, se promoverá la participación de todo el personal en la elaboración de nuevos procedimientos, en el análisis de incidencias detectadas y se trabajará, de forma continuada, con equipos integrados por personal de diversas oficinas para fomentar el traspaso de conocimiento entre ellas.
- Canarship considera imprescindible asegurar la seguridad de todas las actuaciones de la empresa de cara al personal. Por ello, se desarrollarán

políticas y acciones concretas de prevención de riesgos laborales, acciones formativas y se dedicarán los recursos necesarios para la reducción o eliminación de dichos riesgos.

- Canarship apuesta por la promoción de sus empleados como medio de dinamizar los puestos de trabajo y promover la participación activa de los mismos. Para ello rige el principio de mérito y de capacidad, de acuerdo con la valoración de la dirección de la empresa y del puesto de trabajo a cubrir.
- Canarship apuesta por la multifuncionalidad de los puestos de trabajo, con el fin de asegurar la continuidad de las actividades. Por ello, todos los puestos de trabajo tendrán asignadas unas funciones principales y unas funciones secundarias que aseguren la realización de eficiente y continuada de todas las tareas.
- Canarship considera el trabajo en equipo como fórmula fundamental para el desarrollo de todas sus actividades. Por ello, se promoverán actitudes de cooperación, colaboración, apoyo, respeto, compartición del conocimiento, etc.

### 1.5. POLÍTICAS DE PRODUCCIÓN

- Canarship apuesta por la medición de eficiencia en el trabajo como método ideal para cimentar la mejora continua de los procesos productivos. Por ello, se establecerán mecanismos y sistemáticas de medición y evaluación, con la participación de todo el equipo, que aseguran la mejora continua.
- Canarship, en esa misma línea, considera fundamental promover una cultura del registro de datos como vía para facilitar el intercambio de información, la gestión productiva del conocimiento de la organización y la mejora de todos sus procesos. Por ello, se proporcionarán las herramientas de gestión de la información más adecuadas en cada caso y la formación necesaria para emplearlas.
- Canarship considera esencial la completa planificación de los trabajos como vía para asegurar su eficiencia. Por ello, se promoverá el empleo de herramientas y metodologías de planificación a todos los niveles.
- Canarship adopta un compromiso expreso con la calidad de su servicio. Por ello, se mantendrá un riguroso control de cumplimiento del estándar propio y de los requisitos establecidos por el cliente.
- Canarship, asimismo, considera la satisfacción de sus clientes como guía fundamental en el desempeño tanto de la actividad comercial como en la prestación de servicios adicionales. Por ello, se deberá mantener una permanente atención que permita conocer perfectamente tanto los requisitos de los clientes como sus inquietudes e impresiones en relación con el servicio prestado.



