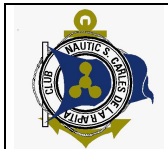




JUNTA DIRECTIVA

2014



## 0. PRESENTACIÓ

Fundat l'any 1969, el Club Nàutic Sant Carles de la Ràpita compta actualment amb més de 1000 socis. La societat està consolidada com l'entitat més important de la població, a més a més de ser un dels ports esportius més importants de Catalunya i del litoral mediterrani. Actualment el club disposa de 632 amarratges. La seu, de disseny tan original com funcional, acull diversos serveis com capitania, oficines, local social, restaurant i dutxes.

El club organitza diverses activitats. És l'organitzador de la Travessia al port dels Alfacs, que puntua per al campionat d'Espanya i Catalunya de natació de llarga distància. També organitza proves per al campionat de Catalunya de natació tant escolar com federat. A més, col·labora amb l'Ajuntament en l'organització de la Festa Marítima durant les Festes Majors el 25 de juliol.

L'entitat duu a terme cursos de natació, vela i rem. Entre les tres seccions, l'entitat arriba a més de 200 nois i noies que participen i gaudeixen de les activitats organitzades pel CNSR.

El club disposa de tot tipus de serveis per a les embarcacions, com benzinera (amb gasoil i gasolina sense plom), grua, taller de reparacions, rampa i moll d'espera. La important flota pesquera fa que hi hagi tallers que puguin cobrir totes les necessitats de la nàutica recreativa. A més, ofereix diversos serveis com bar, restaurant, dutxes, aparcament...

El port de la Ràpita compta amb una protecció natural d'excepció. La seva situació en l'interior del port natural dels Alfacs (d'uns 60 quilòmetres quadrats) fa que estigui envoltat de terrenys naturals per tres costats. A l'oest hi ha terra ferma; al nord, hi ha el delta de l'Ebre; i, a l'est, hi ha la barra del Trabucador i la punta de la Banyà. Aquest braç constitueix una immensa massa d'arena que protegeix el port de qualsevol vent.

Aquest Manual de Qualitat i Mediambient és el document autoritzat per a la descripció del Sistema de Gestió Integrat que assegura el compliment dels compromisos de qualitat i mediambient amb els socis, proveïdors i col·laboradors.

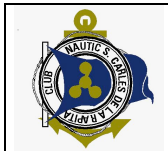
Es redacta donant compliment a cadascuna de les seccions de les normes UNE-EN-ISO 9001 i 14001.

El Manual consta dels següents apartats:

0. Presentació
1. Objecte i abast d'aplicació
2. Normes per a la consulta
3. Termes i definicions
4. Sistema de gestió
5. Responsabilitats de direcció
6. Gestió dels recursos
7. Realització del servei
8. Mesura, anàlisi i millora
9. Annexos

Tots els col·laboradors estan familiaritzats amb el Manual, coneixen el contingut de cadascuna de les seccions que els afecta, essent responsables del compliment per part del seu departament dels requeriments del Sistema Integrat de Gestió.

El Manual original i còpia de seguretat els arxiva el Director de Qualitat i Mediambient i és el responsable de que es pengi la documentació a l'aplicació i estigui permanentment actualitzada.



**Abast de la implantació:**

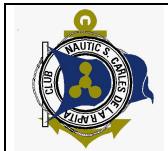
Gestió d'amarres i socis; subministrament de combustible a embarcacions; organització d'activitats nàutiques-esportives, gestió de l' escola de vela i competició de vela lleugera.

A l'apartat 1 del Manual de Qualitat i Mediambient es referència qui elabora, revisa i aprova el Manual de Qualitat i Mediambient.

El desenvolupament de cadascuna de les activitats que CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA estableix en els diferents apartats es codificarà d'acord amb el punt corresponent de la Norma UNE-EN-ISO 9001 i integrant la UNE-EN-ISO 14001

Aquest Manual no conté informació confidencial, estant a disposició dels clients com a CÒPIA NO CONTROLADA.

Víctor Brunet Subirats  
President.



## 1. OBJECTE

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA vol demostrar la seva capacitat per prestar un servei de forma coherent que satisfaci les necessitats i els requeriments del client i reglamentaris d'aplicació i, d'altra banda, vol aconseguir augmentar la satisfacció dels seus clients mitjançant l'aplicació eficaç, incloent els processos per a la millora contínua del sistema i l'assegurament de la conformitat amb els requeriments del client i els reglamentaris que li siguin d'aplicació així com demostrar un compromís amb el mediambient

S'han exclòs de l'aplicació els apartats 7.3 i 7.5.2 de la Norma UNE-EN-ISO 9001

El 7.3 perquè no hi ha disseny a cap dels processos desenvolupats per CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA i el 7.5.2 perquè els serveis prestats poden verificar-se mitjançant activitats de seguiment o mesura posteriors.

## 2. NORMES DE REFERENCIA

UNE-EN-ISO 9001

UNE-EN-ISO 14001

Estatuts i reglament del Club Nàutic de Sant Carles de la Ràpita.

## 3. TERMES I DEFINICIONS

Manual de Qualitat i Mediambient: Document que estableix la política de qualitat i mediambient i descriu el Sistema de Gestió Integrat especificant el seu camp d'aplicació, els seus procediments, els seus processos i la seva interrelació i les responsabilitats.

Procediment Específic: Document del Sistema de Gestió Integrat en el que s'estableixen les instruccions per al correcte desenvolupament d'un servei o grup homogeni de serveis, la documentació de referència aplicable i qualsevol document, esquema o gràfic que ajudi a aclarir les condicions de prestació.

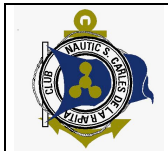
Registre: Document en suport paper o informàtic, on es recullen les dades que són conseqüència directa o indirecta de l'execució d'activitats relacionades amb la qualitat i el mediambient i que constitueixen evidències de la seva realització.

No conformitat: Incompliment d'un requisit detectat per qualsevol col·laborador de l'organització.

Transeünt – usuari, no soci, que utilitza l'amarre per períodes inferiors a 15 dies.

Amarrista no soci – usuari d'amarres, no socis, per períodes superiors a 15 dies.

Soci – tenir el títol de soci i dona dret al titular, cònjuge i fills menors de 18 anys.



#### 4. SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT

L'objecte és definir el Sistema de Gestió Integrat establert a CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA i establir l'estructura documental, el control de la documentació i el control dels registres.

És d'aplicació als documents que formen part de la documentació del Sistema de Gestió:

- a) Política .
- b) Manual de Gestió Integrada.
- c) Procediments Integrats.
- d) Procediments Específics (Qualitat i Mediambient).
- e) Fitxes de procés.
- f) Els registres.
- g) Instruccions Operatives.

DESENVOLUPAMENT.

##### 4.2.1. Generalitats.

La documentació del sistema de gestió de la qualitat està estructurada de forma que dona compliment als requeriments de la Norma:

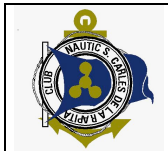
- La política està documentada i anexada en aquest Manual a l'apartat, així com els objectius.
- S'han elaborat els procediments generals de control de la documentació i registres, gestió de les no conformitats, aspectes i impactes ambientals, auditories internes i accions correctives i preventives.
- Mitjançant els Procediments Específics, les fitxes de procés, les Instruccions Operatives i els registres corresponents es garanteix l'eficaç planificació, operació i control dels processos.
- En el supòsit de subcontractació de serveis, que afectin d'una manera o altra al servei que donem al soci i usuari del Club, en el procediment específic corresponent es farà referència el tipus i forma de control necessari per tal de garantir el resultat del servei i el compromís medioambiental.

La necessitat de definir i comunicar clara i inequívoca la política i objectius del CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA així com la de disposar de procediments d'actuació normalitzats, fan que el Sistema de la Qualitat s'estableixi documentalment.

Els resultats de l'aplicació d'aquests documents es recullen en els registres.

La documentació del Sistema de Gestió ha de modificar-se sempre que sigui necessari per a incloure en aquesta totes les correccions i millores que sorgeixin, com a conseqüència de l'aplicació del Sistema. Aquestes modificacions es faran d'acord amb el Procediment General P.I. 01. Control de la documentació del sistema de gestió i documents i dades de referència.

Tanmateix, les revisions del Sistema efectuades per Direcció poden promoure revisions de la documentació



#### **4.2.2. Manual de qualitat i mediambient.**

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA actualitza el Manual de Qualitat i Mediambient (MGI), que defineix l'abast del Sistema de gestió, la política, l'organització, les tasques de la corporació i la estructura del Sistema de Gestió.

Aquest Manual estableix la sistemàtica de cadascuna de les activitats de la organització, que es detallen en els Procediments Generals, referenciades en el Manual i en les Especificacions de Servei.

#### **4.2.3. Control de documents.**

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA estableix la metodologia en el Procediment Integrat P.I. 01. Control de la documentació i registres del sistema de gestió i documents i dades de referència, per a assegurar que tots els documents i dades que incideixen en la gestió s'elaboren, revisen, aproven, distribueixen i modifiquen de forma adequada, de manera que els documents necessaris per desenvolupar una determinada activitat estiguin en l'edició vigent i disponibles en el lloc per a qui hagi d'utilitzar-los, evitant en tot moment la utilització de documents obsolets.

#### **4.2.4. Control dels registres.**

En el procediment P.I 01. Control dels documents i registres, s'estableix la sistemàtica per a identificar, emmagatzemar, codificar, accedir, protegir, arxivar, actualitzar, recuperar, retenir i conservar els registres.

Els registres es conserven amb la finalitat de demostrar la seva conformitat amb els requisits especificats i amb el funcionament efectiu del Sistema de Gestió.

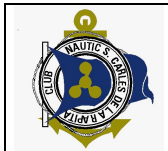
### **5. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ**

L'objecte és evidenciar el compromís de la Direcció de CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA envers a la millora continua de l'eficàcia del sistema i el respecte pel mediambient.

És d'aplicació a:

- a) La Política i els objectius.
- b) La revisió del sistema.
- c) L'assegurament de la disponibilitat dels recursos.
- d) La comunicació a tota l'organització la necessitat de complir amb els requisits establerts.
- e) Acompliments dels requisits legals aplicables
- f) Compromís mediambiental

DESENVOLUPAMENT.



## **5.1. Compromís de la direcció.**

La Direcció de CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA és la responsable d'establir la Política i els objectius, dotar de recursos necessaris per poder implantar el sistema i mantenir-lo, fer les revisions que calguin de manera que es pugui garantir la vigència i efectivitat i formar i sensibilitzar a tots els col·laboradors de l'organització de la importància de satisfer les necessitats i expectatives dels clients complint amb els requeriments legals, reglamentaris d'aplicació i el compromís mediambiental de l'organització.

## **5.2. Enfocament al client.**

La Direcció de CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA és responsable d'assegurar que les necessitats i expectatives dels socis i usuaris, es coneixen, es determinen, es defineixen i són fonamentals a l'hora de definir els serveis i el procés de prestació dels mateixos. Aquest fonament queda recollit en la Política de qualitat i a l'apartat 4 d'aquest Manual.

## **5.3. Política.**

La Direcció de l'organització, a pesar de delegar la seva autoritat per a l'establiment i manteniment del sistema de qualitat en el Director de Qualitat i Mediambient, és conscient de que la responsabilitat última per l'obtenció de la qualitat proposada i el compromís mediambiental és seva, i en aquest sentit proporciona i manté els mitjans humans, tècnics i econòmics necessaris per assolir-los.

La Junta Directiva del Club Nàutic de Sant Carles de la Ràpita considera prioritari l'adequació dels serveis prestats als requeriments dels seus socis i usuaris així com l'acompliment de tota la normativa i legislació vigent d'aplicació. Per això, i es compromet en la implantació d'un sistema de gestió integrat, d'acord amb la Norma ISO 9001 i 14001, que afavoreixi la millora continua i amb el medi dels serveis que ofereix l'entitat.

Els suggeriments dels socis, usuaris i del personal són tinguts en compte per tal d'incorporar-los en la millora del servei i garantir una correcta implantació i desenvolupament del sistema.

El personal ha d'implicar-se en l'eficaç implantació del sistema de gestió proporcionant constantment una millor atenció al desenvolupament del servei i l'atenció als socis i usuaris.

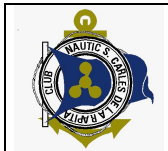
La Junta es compromet a proporcionar i mantenir els recursos necessaris, tant humans com d'infraestructures.

## **5.4. Planificació.**

### **5.4.1 Objectius.**

Cada any el gerent, en efectuar la revisió del sistema, estableix els objectius del sistema de gestió i designa un responsable per a cadascun d'ells, la periodicitat de revisió i els recursos que es destinen per a assolir-los. Cada objectiu es recull a la fitxa d'objectiu corresponent.

El seguiment dels objectius el fa el Gerent, a les que cada responsable aportarà les dades referides al seu seguiment així com les que consideri necessàries. El Gerent informa de l'estat dels objectius en les reunions de Junta Directiva.



#### **5.4.2 Planificació.**

La Planificació del sistema del CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA es duu a terme de forma contínua mitjançant les següents activitats incloses en el sistema:

- L'establiment anual d'objectius de qualitat en efectuar la revisió del Sistema de Gestió. (apartat 5.4.1).
- La planificació anual el seguiment de les activitats pròpies de la gestió de la qualitat: Auditoria interna, revisió del sistema i altres que es puguin considerar adients (revisió de procediments, grups de millora, etc..)
- L'actualització i aplicació dels documents del Sistema de Gestió.
- L'anàlisi de les necessitats d'introducció de nous serveis o la modificació dels existents que puguin afectar a les activitats de la qualitat, en base a canvis en les condicions de treball, el marc jurídic, el mercat, la tecnologia o dels requisits dels propis clients.
- El seguiment i l'anàlisi de la satisfacció dels clients i la contínua aplicació de les mesures necessàries per adaptar els nostres serveis a les preferències i necessitats dels mateixos.
- La realització d'auditories amb l'objectiu de garantir que el sistema de gestió està implantat i és vigent.
- La formació continuada dels col·laboradors per tal de garantir la seva capacitat per a la prestació dels serveis, pla de formació

##### **5.4.2.1 Avaluació i registre dels aspectes ambientals**

El Club Nàutic Sant Carles de la Ràpita porta a terme anualment una identificació i avaluació dels aspectes ambientals derivats de la seva activitat diària segons el que s'especifica al *procediment d'identificació, avaluació i registre d'aspectes ambientals*. S'identifiquen aspectes ambientals en situacions normals de l'activitat, anormals i d'emergència, així com aspectes directes i indirectes de l'activitat.

##### **5.4.2.2 Identificació de perills i avaluació de riscos i planificació preventiva**

El Club Nàutic Sant Carles de la Ràpita, a través del servei de prevenció aliè subcontractat, realitza l'avaluació dels riscos de seguretat i salut dels seus llocs de treball periòdicament i cada cop que hi hagi un canvi d'activitat o un nou perill tenint en compte activitats rutinàries o no, persones que tinguin accés a les instal·lacions, etc. segons el que es detalla. Dels riscos laborals identificats es porten a terme accions preventives per millorar-los segons la *Planificació de l'acció preventiva*.

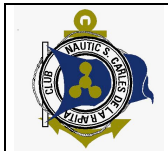
##### **5.4.3 Requisits legals i altres requisits**

El compliment de la legislació aplicable al Port que gestiona el Club Nàutic Sant Carles de la Ràpita és un requisit mínim i indispensable. Cal garantir que la legislació es compleix i que l'empresa va fins i tot més enllà d'aquest requeriment, per això es subcontracta un servei extern d'actualització de requisits legals

La metodologia emprada per la identificació, registre i revisió de la legislació ambiental queda recollida en el procediment *Identificació i registre dels requisits legals*.

#### **5.5. Responsabilitat, autoritat i comunicació.**





El gerent és el responsable de definir l'estructura organitzativa lligada a la gestió del sistema, així com les responsabilitats, l'autoritat i les interrelacions entre les unitats organitzatives i les persones implicades en activitats relatives a la gestió.

La Direcció es compromet a promoure la implantació al CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA del Sistema de Gestió Integrat descrit en aquest Manual i, per tant, a l'assignació dels mitjans humans i materials necessaris per a la seva adequada definició documental i implantació.

#### **5.5.1. Responsabilitat i autoritat.**

Les funcions del personal de CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA es defineixen a l'organigrama disposat a l'annex i als perfils de lloc de treball.

#### **5.5.2 Representant de la Direcció.**

Per l'adequada gestió del Sistema de Gestió, el gerent nomena al Director de Qualitat i Mediambient, per tal de garantir l'assegurament de la qualitat i el compromís mediambiental i establir, implantar i mantenir el Sistema de Gestió.

Són funcions del Director de Qualitat i Mediambient:

El seguiment del Sistema de Gestió mitjançant l'anàlisi de:

- Els informes de No Conformitat.
- Actualitzacions requisits legals
- Minimització i seguiment dels impactes ambientals.
- Les reclamacions rebudes.
- Els informes d'accions correctives i preventives iniciades.
- La consecució dels objectius de qualitat i mediambient.
- Els informes d'auditories internes de qualitat.
- El seguiment del recull de l'opinió dels clients.
- Seguiment del pla de formació

#### **5.5.3. Comunicació interna.**

La direcció estableix dos processos complementaris de comunicació interna:

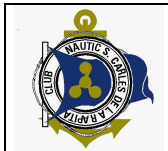
D'una banda:

Les reunions de membres de l'organització de les que es redacta l'acta corresponent.

D'altra, i en sentit contrari, es possibilita i facilita mitjançant el Procediment P.I 04– No conformitats accions correctives i preventives - en els que s'estableix la sistemàtica de comunicació d'accions de millora i suggeriments respectivament.

#### **5.6. Revisió del sistema de gestió per direcció.**

La revisió del Sistema de Gestió per la Direcció és la Revisió formal del Sistema de Gestió Integrat realitzada per la Direcció per assegurar la seva adequació i eficàcia continuades i per assegurar el compliment dels requisits de la Norma de referència, la política i els objectius de qualitat.



La Revisió del Sistema és responsabilitat del Gerent i té una periodicitat mínima anual i es realitzarà amb preferència en el mes de gener.

La revisió del Sistema inclourà els següents aspectes:

- Revisió de la Política QMA i els objectius.
- Revisió del resultat de les auditories internes/externes.
- Anàlisi de la informació rebuda dels clients.
- Desenvolupament dels processos i conformitat dels serveis prestats. Seguiment d'indicadors.
- Impactes i aspectes ambientals
- Requisits legals
- Anàlisi de les no conformitats i reclamacions de clients.
- Accions correctives i preventives
- Seguiment de les anteriors revisions del sistema realitzades per direcció.
- Canvis que poden afectar al sistema de gestió
- Recomanacions de millora.

Les actes de revisió del sistema, es consideren Registre del Sistema i són elaborades i arxivades pel gerent i inclouran totes les decisions i accions relacionades amb:

- La millora de l'eficàcia del sistema de gestió i els processos.
- La millora del servei en relació amb els requisits del client.
- Les necessitats en recursos.
- Episodis i impactes ambientals.

Si de la revisió del Sistema es dedueix la necessitat d'establir accions correctives i/o preventives, aquestes seran definides d'acord amb el procediment, PI. 04. Gestió de no conformitats i accions correctives i preventives.

## 6. GESTIÓ DE RECURSOS

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA defineix en aquest apartat l'adequació dels seus recursos tant humans com d'infraestructura, amb la finalitat d'assegurar la màxima eficàcia i eficiència en els processos del Sistema de gestió i en augmentar la satisfacció dels socis i usuaris.

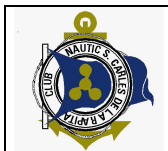
Es d'aplicació als col·laboradors i a les infraestructures que incideixin amb els serveis que es desenvolupen a CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA.

DESENVOLUPAMENT.

### 6.1. Subministrament de recursos.

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA té els recursos necessaris pel bon desenvolupament dels serveis que sol·liciten els seus socis i usuaris i queda establert en la documentació del Sistema de Gestió.

### 6.2. Recursos humans.



### **6.2.2. Competència, presa de consciència i formació.**

El Gerent estableix els requeriments per a cada lloc de treball en el format AMGI/06.

En aplicació de la Política i per tal de garantir la capacitació i adequació del personal per a la realització de les tasques que pertocuen, CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA estableix la següent sistemàtica per tal de detectar i determinar les necessitats de formació necessàries, planificar-ne la seva realització i avaluar-les:

Cada any, el gerent amb anterioritat a la revisió del sistema, recull les necessitats de formació a partir de les quals s'elabora un pla de formació AMGI/09.

L'actualització i ajustos d'aquest pla de formació comportaran la redacció d'un nou pla.

Els assistents als cursos/jornades, si consideren que no ha estat satisfactori, formalitzen una no conformitat d'acord amb allò que estableix el Procediment Integrat P.I 04.

El Gerent avalua l'eficàcia de l'activitat formativa a la fitxa de cada col·laborador (AMGI/14), i si aquesta fos negativa, adopta les mesures correctives necessàries (P.I 04)

### **6.3. Infraestructura.**

L'organització té la infraestructura necessària per aconseguir un servei conforme amb els requisits establerts.

Al Procediment Específic de manteniment s'estableix com es planifica i registra el manteniment necessari per tal que les instal·lacions estiguin en les condicions adients.

Al Procediment PM 02 s'estableixen les directrius per tractar els residus.

### **6.4. Ambient de treball.**

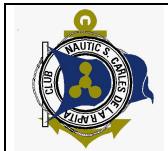
CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA disposa de les dependències adequades per a desenvolupar els processos establerts per tal de garantir l'adequació del servei als requeriments establerts.

## **7. PRESTACIÓ DEL SERVEI**

En aquest apartat, CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA defineix la realització, planificació, desenvolupament, presentació i control dels serveis relacionats amb el client.

### **DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA.**

- P.Q.01 – Gestió socis.
- P.Q.02 – Gestió amarres.
- P.Q.03 – Gestió activitats
- P.Q.04 – Gestió parking
- P.Q.05 – Subministrament de combustible.
- P.Q.06 – Manteniment i neteja
- P.M.01 – Aspectes i impactes ambientals
- P.M.02 – Gestió de Residus



- PM 03 – Gestió de l'aigua
- PM 04 – Soroll
- PM 05 – Atmosfera

## DESENVOLUPAMENT.

### **7.1. Planificació de la realització del producte.**

La planificació dels serveis a CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA es realitza d'acord amb allò que està establert en la documentació del Sistema de Qualitat i Mediambient, i de forma continuada mitjançant les següents activitats incloses en el Sistema:

- Elaboració dels Plans de qualitat: Objectius anuals.
- Identificació i adquisició dels mitjans de control, processos, equips, instal·lacions i coneixements necessaris per aconseguir la qualitat requerida.
- Utilització dels documents de qualitat permanentment actualitzats.
- Anàlisi de les necessitats a l'hora de modificar un servei o introduir-ne un de nou sempre que afecti a les activitats de qualitat basant-nos en els canvis de les condicions de treball, normatiu o legal, de mercat o dels requeriments dels socis i usuaris.
- Activitats de supervisió per comprovar la correcta realització dels serveis. El resultat de les esmentades supervisions queda documentat.

Quan per a la realització de les activitats es faci necessari disposar d'ajudes per assegurar la seva correcta execució, el Procediment Específic que descriu el servei, inclourà ajut documental de referència.

El responsable de cadascun dels procediments realitza les tasques de supervisió del procés de prestació de servei.

### **7.2. Processos relacionats amb el client.**

#### ***7.2.1. Determinació dels requisits relacionats amb el servei.***

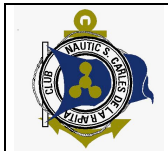
CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA convé amb el client las particularitats del servei i queden especificades en el procediment corresponent a més dels ja continguts en els Estatuts i Reglament de règim intern del club. Si hi haguessin requeriments que el client no especifica però que fossin necessaris per al servei, s'inclourien en el mateix procediment Específic. Tanmateix es disposa d'una tarifa anual aprovada pel gerent, i els clients sol·liciten intervencions puntuals d'acord amb aquestes tarifes. Aquests serveis són per administració.

Els requisits legals d'aplicació els ens els comunica l'Associació Catalana de Ports Esportius i Turístics així com la consultora subcontractada, qualsevol requeriment d'aplicació que comporti alguna actuació, es documenta mitjançant l'acció correctiva corresponent.

Ports de la Generalitat, com a Organisme independent de la Direcció General, regula l'activitat d'explotació.

#### ***7.2.2. Revisió dels requisits relacionats amb el servei.***

Ens els procediments específics corresponents s'estableixen els requeriments i controls a efectuar per tal d'assegurar que queden ben definits els requisits del servei i el compromís



mediambiental, es resol qualsevol discrepància que hi pugui haver entre el servei sol·licitat pel soci/usuari i que el Club pot prestar el servei sol·licitat.

Els documents de compromís estan inclosos dins el sistema de gestió per tal d'assegurar-ne el contingut i assegurar l'acompliment de la correcta prestació del servei.

### **7.2.3. Comunicació amb el client.**

Els col·laboradors amb contacte amb els clients són els encarregats d'obtenir informació per a la millora dels serveis, gestionant les queixes i reclamacions d'acord en allò que està establert en el P.I 04. Gestió de no conformitats.

### **7.3. Disseny.**

No aplica.

### **7.4. Compres.**

#### **7.4.1. Control de les compres.**

##### a) Avaluació inicial

L'avaluació inicial dels proveïdors es realitza atenent a un dels següents criteris:

- Històric.
- Període de prova.
- Referències d'altres empreses o col·laboradors.
- Acreditació del certificat UNE-EN-ISO 9001 i UNE-EN-ISO 14001

El criteri d'avaluació inicial constarà a la relació de proveïdors homologats AMGI/16.

En cas de període de prova, quedarà automàticament homologat en el termini de tres mesos, sempre i quan s'hagi fet un mínim d'una comanda i no s'hagin produït incidències, o, en el cas que es produeixin, no es considerin causa suficient per a no procedir a la seva homologació.

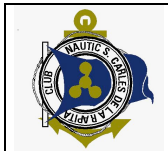
L'alta d'un nou proveïdor és aprovat pel gerent.

##### b) Avaluació continuada

Les incidències que es produeixin amb un proveïdor, són registrades per qui les detecti en el format de no conformitat, d'acord amb allò que estableix el Procediment General P.I 04 – gestió de no conformitats. Les incidències s'arxivaran per proveïdor i les mesures adoptades es registraran com accions correctives ( P.I 04)

Les incidències es tractaran en les reunions periòdiques i el gerent adopta les mesures necessàries. Les mesures adoptades es registraran a l'acció correctiva. En funció de les la gravetat de les incidències, de les conseqüències del canvi i de les alternatives existents al mercat, el gerent pot donar de baixa al proveïdor.

Tanmateix, a la revisió del sistema de gestió, el gerent revisa les incidències dels proveïdors i a pot decidir si es manté l'homologació o es retira donant-lo de baixa a la relació de proveïdors homologats.



#### **7.4.2. Informació de les compres.**

Les subcontractacions i les compres de material, maquinària etc.. són sempre registrades a l' AMGI/15 – registre de compres pel gerent i és aquest qui estableix els requeriments de cada compra.

#### **7.4.3. Verificació dels productes comprats.**

El gerent verifica directament les compres de maquinària i material.

#### **7.5. Operacions de producció i de servei.**

##### **7.5.1. Control de les operacions de producció i servei.**

L'adequat control sobre la prestació dels serveis es garanteix mitjançant:

- La planificació de les activitats.
- La documentació dels processos i els documents de referència necessària per al desenvolupament de les activitats de manera controlada.
- La supervisió dels processos i el seu registre.

##### **7.5.2. Validació dels processos.**

No aplica.

##### **7.5.3. Identificació i traçabilitat.**

La identificació dels serveis prestats per CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA queda registrada adequadament en els Procediments Específics.

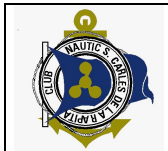
Durant el procés de prestació dels serveis, la utilització dels formats establerts en els Procediments Generals i Específics, assegura el registre d' identificació del client, de les activitats a desenvolupar i materials així com de les supervisions realitzades des de l'inici.

##### **7.5.4. Béns del client.**

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA compta amb una assegurança de responsabilitat civil que cobriria qualsevol eventualitat que succeís i complim amb la normativa vigent respecte a la protecció de dades de socis i usuaris.

#### **7.6. Control dels equips de mesura i seguiment.**

L' organització no disposa d' equips de mesura i seguiment que requereixin verificació o calibració. Si en els inclouria dins el pla de manteniment en el que establiria: identificació de l' equip, la data de la propera revisió, els marges de tolerància si n' hi haguessin.



Pel que fa als programes informàtics, si en algun dels existents o de nova incorporació, es fan modificacions o ajustos, es documenten amb una acció correctiva per tal d'assegurar-ne el seguiment i validació dels resultats. La validació es registraria a l' apartat de verificació de l'eficàcia.

### **7.7 Pla d'Emergències**

El Club Nàutic de Sant Carles de la Ràpita, per a garantir la seva capacitat de resposta davant de determinats accidents o situacions d'emergència, té establert internament un Pla d'Emergències, en el que s'informa sobre la preparació i la reacció del personal i dels usuaris davant d'aquestes possibles situacions.

A més, per controlar les emergències ambientals ha establert el *P.I.05 – Emergències*.

## **8. MESURA, ANÀLISIS I MILLORA**

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA estableix en aquest apartat del Manual de QMA la metodologia per a la realització del seguiment, la mesura, l'anàlisi i la millora en el seus serveis així com l'acompliment del compromís medioambiental.

DESENVOLUPAMENT.

### **8.2.1. Satisfacció del client.**

CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA realitza un seguiment de la informació relativa a la satisfacció dels usuaris envers el compliment dels requisits sol·licitats mitjançant la recollida sistemàtica de queixes i suggeriments per part dels col.laboradors en contacte amb l'usuari segons allò que estableix el Procediment Integrat P.I 04.

Tanmateix es realitza un recull d'opinió :

- Posant els qüestionaris a disposició de tots els usuaris a la recepció del Club.
- A una mostra dels participants a les activitats organitzades pel club: mitjançant un qüestionari que es confeccionarà per a l'activitat i que s'annexarà a la carpeta de l'activitat corresponent.

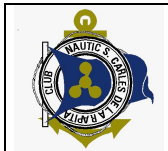
Les incidències que s'evidencien en les enquestes es tractaran com una no conformitat. Qui detecti la queixa o reclamació del client és responsable de registrar-la d'acord amb allò que estableix el Procediment Integrat PI 04 – Gestió de no conformitats.

El Gerent és el responsable de fer el seguiment dels resultats i informar a la Junta Directiva.

- A l'Assemblea es recullen tots els suggeriments i queixes dels socis i es tracten a la Junta corresponent. Tanmateix tots els comentaris que arriben a la Junta en forma de queixa es tracten a la reunió periòdica.

### **8.2.2. Auditoria interna.**

L'organització estableix la realització d'auditories internes del sistema de gestió com una eina de gestió del Sistema Integrat que s'utilitza per verificar que totes les activitats relacionades amb la



qualitat i el mediambient que es realitzen d'acord amb els requeriments establerts, amb l' objecte de comprovar l'eficàcia del propi Sistema.

Les auditories internes es realitzaran d' acord amb lo establert en el P.I. 03. Auditories internes.

Les auditories són una eina bàsica per la revisió del Sistema de Gestió Integrat per la Direcció.

### **8.2.3. Seguiment i mesura dels processos.**

Amb la finalitat de prevenir no conformitats que puguin dificultar que CLUB NÀUTIC DE SANT CARLES DE LA RÀPITA assoleixi els resultats planificats, a més de les auditories internes que es planifiquen i que es recullen en el procediment integrat P.I 03. Auditoria interna.

- a- El responsable de cadascun dels processos pot proposar els indicadors i els corresponents valors de referència al Gerent per a la seva aprovació. El gerent recull els indicadors de cada procés a la taula d' indicadors de procés El seguiment dels indicadors de cada procés es realitza a la fitxa de seguiment d' indicadors El responsable de cada indicador, amb la periodicitat que s' estableixi per a cadascun d' ells, lliura la informació al director de qualitat i mediambient i aquest la recopila a la fitxa de seguiment.

Per a aprovar els indicadors, el gerent té en compte que han de ser:

- Representatius de la qualitat i el compromís mediambiental de les activitats.
- Mesurables.
- Sensibles (si es modifiquen les condicions en les que es realitzen les activitats, el valor de l'indicador ha de variar apreciablement).
- Valorats de forma directa o indirecta pels clients.
- Referits a característiques prèviament identificades.

Com a conseqüència dels resultats obtinguts, el gerent promou les accions correctives i/o preventives que consideri necessàries, actuant d'acord al procediment P.I 04 .Accions correctives i preventives.

És responsabilitat del Director de qualitat i mediambient, el manteniment i arxiu de les fitxes de seguiment d'indicadors.

- b- El gerent fa un seguiment de les no conformitats, incidències, aspectes presentats a la Junta directiva, queixes i comentaris exposats a l' assemblea per determinar la capacitat dels processos per assolir els resultats planificats. Aquest anàlisi el realitza com a mínim a la revisió dels sistema i, en cas de que els resultats no siguin els esperats, obra les accions correctives i preventives necessàries.

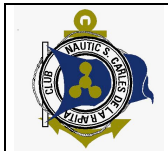
### **8.2.4. Seguiment i mesura del producte/servei.**

El Club Nàutic Sant Carles de la Ràpita fa el seguiment de servei prestat mitjançant el recull de queixes dels socis i usuaris, enquestes i seguiment dels indicadors.

## **8.3. Control del servei no conforme.**

### **8.3.1. No conformitat.**





L'organització estableix la identificació i tractament dels productes/serveis no conformes com a mitjà per evitar la repetició i poder resoldre-les en el P.I 04. Gestió de no conformitats. Tanmateix, les reclamacions de clients reben el tractament de no conformitat.

El registre de no conformitats ajuda a identificar els problemes de la qualitat que es repeteixen i aquells que tenen una causa comuna, el que permet establir les mesures oportunes per a la seva eliminació.

#### **8.4. Anàlisi de les dades.**

L'organització recopila i analitza les dades necessàries per demostrar l'eficàcia del sistema de gestió integrat, els resultats serviran per avaluar on es poden realitzar millores.

Les dades són relatives a:

- Satisfacció de clients.
- Indicadors.
- Aspectes i impactes ambientals
- Comunicacions
- Recursos naturals utilitzats
- No conformitats.
- Reclamacions de clients
- Proveïdors.
- Tendències dels processos.
- Les característiques del servei prestat.

#### **8.5. Millora.**

##### **8.5.1. Millora contínua.**

Els col·laboradors fan els suggeriments d'acord amb allò que estableix el procediment Integrat PI 04.

Tanmateix, les propostes de millora dels responsables de procés, i les que es deriven de la revisió del sistema, en qualsevol dels àmbits són documentats d'acord amb allò que estableix el procediment Integrat P.I 04 – accions correctives i preventives com a opcions de millora.

##### **8.5.2. Acció correctiva.**

L'organització defineix la sistemàtica en el P.G.8.5. Accions correctives i preventives per la implantació d'accions correctives com una eina de gestió del Sistema de Gestió. L'objectiu és eliminar o minimitzar les causes de no conformitats reals, mitjançant l'establiment de mesures adequades i proporcionals als problemes detectats.

##### **8.5.3. Acció preventiva.**

L'organització defineix en el P.G.8.5. Accions correctives i preventives, la sistemàtica per la implantació d'accions preventives com una eina de gestió del Sistema de Gestió, on l'objectiu és eliminar o minimitzar les causes de no conformitats reals o potencials, mitjançant l'establiment de mesures adequades i proporcionals als problemes detectats.



- AMGI/01 – Mapa de Processos.
- AMGI/02 – Organigrama.
- AMGI/03 – Política.
- AMGI/04 – Relació de càrrecs vigents
- AMGI/05 – Perfils de lloc de treball
- AMGI/06 – Fitxa objectiu
- AMGI/07 – Indicadors
- AMGI/08 – Comité de qualitat i mediambient
- AMGI/10 – Seguiment indicadors
- AMGI/11 – Enquesta de satisfacció
- AMGI/13 – Proveïdors homologats
- AMGI/14 – Amarres del port
- AMGI/15 – Tarifa de materials i serveis
- AMGI/16 – Plà anual de formació
- AMGI/17 – Fitxa de formació individual.
- AMGI/18 – Registre de compres