
	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 1 de 9

GESTIÓN DE LOS AMARRES

1. OBJETO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
3. DEFINICIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. RECEPCIÓN DE PETICIONES EN TRÁNSITO.....	3
4.2. REALIZACIÓN DE LA RESERVA PARA TRÁNSISTOS.....	4
4.3. ASIGNACIÓN DE AMARRES EN TRANSITO.....	5
4.4. RECIBIMIENTO Y AYUDA EN EL AMARRE.....	5
4.7. SERVICIOS DE FACTURACIÓN.	6
4.8. GESTIÓN DE AMARRES PERMANENTES	7
5. REGISTROS DERIVADOS.	8

Actualizaciones:

<p>ELABORADO Y REVISADO POR: <i>RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN</i></p> <p>Firmado:</p> <p>Fecha: 02 Mayo 2011</p>	<p>APROBADO POR: <i>PRESIDENCIA</i></p> <p>Firmado:</p> <p>Fecha: 02 Mayo 2011</p>
---	--

	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 2 de 9

1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. Este procedimiento tiene por objeto establecer las directrices a seguir para la realización de una reserva, la gestión de la entrada, la atención durante la permanencia y la salida por parte de un usuario del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

Se pretende definir la metodología a seguir:


- Estableciendo los diferentes tipos de usuarios que nos podemos encontrar.
- Realizar acciones encaminadas a prevenir situaciones adversas a la calidad requerida en cada uno de los servicios.
- Poder controlar las situaciones contrarias a la calidad del servicio y ofrecer soluciones prácticas en relación a las mismas.

1.2. El alcance de este procedimiento incluye todos aquellos servicios que se ofrecen al cliente desde la recepción del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, con sus respectivos responsables y personal a cargo.

2. DEFINICIONES

- **Socio de la Instalación:** Es aquella persona que participa como tal en el accionariado de la instalación náutico deportiva, pudiendo en alguno de los casos no contar con una plaza asignada de amarre de la embarcación.
- **Usuario de la Instalación:** Son todas aquellas personas, que cuentan con su correspondiente plaza asignada de manera habitual, y al cual les ha sido concedida según las correspondientes peticiones, bien por el propio club o bien por el ente público PORTOS DE GALICIA o PUERTOS DEL ESTADO, según corresponda.
- **Tránsito de la Instalación:** Son todos aquellos usuarios que realizan reservas para días o estancias concretas de permanencia en la instalación, contando el náutico con un número de plazas libres disponibles para este tipo de usuarios que se encuentra en torno al 10% del total de la instalación.



	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 3 de 9

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Gestión.
- Norma UNE 188004:2009, Servicios Turísticos en Instalaciones Náutico Deportivas, Apartado 4.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. RECEPCIÓN DE PETICIONES EN TRÁNSITO

4.1.1. El personal asignado al servicio de administración del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, será el encargado de recibir las peticiones de reservas por parte de los usuarios, las peticiones suelen provenir de un usuario en particular, aunque en determinados casos pueden ser por medio de otro club o asociación.


4.1.2. Las peticiones de reservas llegan al servicio de la instalación normalmente de tres maneras distintas:

- Mediante Llamada Telefónica.
- Comunicación por radio.
- Mediante la Utilización del Correo Electrónico.

Además en casos puntuales los usuarios pueden personarse ellos mismos en la instalación para solicitar cualquier tipo de disponibilidad o prestación de servicio.

4.1.3 Una vez recibida la petición por parte del usuario, el personal de administración comprueba mediante la utilización de **la aplicación informática de gestión**, el nivel de ocupación de los pantalanes para las fechas solicitadas, así como la posibilidad de poder ofrecer cualquier servicio adicional solicitado por el usuario. Se comprueba a través de la planificación de entradas previstas, la posibilidad de disponer de plaza de amarre según la condición solicitada por el cliente.

4.1.4 La respuesta a la petición del usuario se realiza una vez comprobada la disponibilidad de la misma. Si la solicitud se realiza por vía telefónica, por norma

	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 4 de 9

general, se solicita una dirección de correo o un fax para remitirle una información detallada de la reserva en las 48 horas siguientes a la recepción de la petición. Se solicita como mínimo una información de contacto y el tamaño de la plaza requerida.

4.1.5 En aquellos casos en los que no exista disponibilidad de amarre para las fechas solicitadas, igualmente se le comunica al usuario, dejando abierta la posibilidad de comunicarle disponibilidad del mismo en caso de anulación o cancelación de alguna otra reserva previamente concedida. Para ello se dispone de un listado de espera de embarcaciones.


4.1.6 Una vez que se ha informado al usuario de la disponibilidad del amarre, así como de las tarifas aplicables en cada momento, queda en espera de la aceptación o rechazo de la misma por parte del usuario, de darse esta última situación se procede al archivo correspondiente de la oferta comunicada.

4.1.7 En caso de aceptación de las condiciones por parte del usuario/cliente, se continúa con el proceso de reserva solicitando al usuario el teléfono de contacto y la hora aproximada de llegada, todos estos datos son introducidos por el personal de recepción **en el sistema informático de reservas**.

4.2. REALIZACIÓN DE LA RESERVA PARA TRÁNSISTOS

4.2.1. Para la incorporación de la reserva **al sistema informático**, se solicitarán al usuario/agencia, datos como:

- Nombre y Apellidos.
- Fechas de Entrada y Salida.
- Eslora de la Embarcación.
- Nombre del Barco.
- Título o Asiento del Barco.
- Seguro de Responsabilidad.
- Certificado de Navegabilidad.

	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 5 de 9

- Datos de Contacto.
- Servicios Adicionales Solicitados.

Una vez que todos estos datos son introducidos al sistema, se obtiene una ficha de la reserva del tipo, en la cual se especifican todos estos datos. Una vez que la reserva ha sido confirmada, se le comunica al usuario/cliente por escrito cuando sea posible, indicándole además la plaza asignada.

4.2.2. Al usuario se le solicita el número de la tarjeta en modo de garantía por la reserva realizada, cuando no sea posible esta situación se le solicita un anticipo del coste de la reserva realizada. Esta garantía de reserva será del **40%** del precio total del importe de la reserva solicitada con las tarifas aplicables según el tipo de amarre.

En estos casos en que es necesario un prepago no se confirmará en firme la reserva hasta que tengamos justificación de la misma por parte del Dpto. de Administración de haberla recibido.

4.2.3. En caso de cancelación de la reserva por parte del usuario, si esta se realiza con más de una semana de antelación se le devolverá el 50% del anticipo de la garantía de reserva, pero si la cancelación se realiza con menos de una semana de antelación se le devolverá el 25% del anticipo de la garantía de reserva.

4.3. ASIGNACIÓN DE AMARRES EN TRANSITO


4.3.1 Las plazas se asignan previamente a la llegada del usuario en el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

4.3.2 A la hora de realizar la asignación se atenderán, si es posible, las peticiones que pueda requerir el usuario, siendo un requisito prioritario a la hora de la asignación la eslora y la manga de la embarcación.

4.3.3 Todos los puntos de amarre se encuentran adecuadamente identificados.

4.4. RECIBIMIENTO Y AYUDA EN EL AMARRE

4.4.1 Para el momento en el que se espera la llegada del usuario, se rellena toda aquella documentación relativa a la estancia del mismo, quedando sólo pendiente de recabar las copias de los documentos y las firmas necesarias que se realizaran


	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 6 de 9

en el momento de la entrada (hoja de entrada, póliza de seguro o recibo en vigor, copia del DNI o pasaporte, título de propiedad de la embarcación, etc.)

- 4.4.2 Se le hará entrega al usuario de una tarjeta/llave y autorización de acceso a la instalación para los días de estancia, se entregará además información turística de la zona y de los servicios adicionales que la IND pone a disposición de los usuarios, tanto propios como concertados, durante su estancia así como las condiciones de uso de los mismos.
- 4.4.3 El departamento de administración informa a marinería semanalmente de las previsiones de ocupación y al menos con 24 de horas de antelación de las entradas y salidas previstas para el día siguiente. Se llevará control de las entradas y salidas llevadas a cabo diariamente.
- 4.4.4 El personal de marinería estará pendiente, a través del servicio en VHF, de las solicitudes de entrada de las embarcaciones y ofrecerá las indicaciones necesarias al usuario para que este pueda encontrar y acceder sin mayor complicación al amarre que le ha sido asignado. Además, se encargará de poner a disposición de los usuarios que lo precisen adaptadores para la recepción de servicio de agua y/o electricidad en el punto de amarre.

4.7. SERVICIOS DE FACTURACIÓN

- 4.7.1 La facturación del usuario se tiene preparada con antelación a la salida de la IND, en ella se anotan todos aquellos gastos adicionales que pudiera tener el usuario durante su estancia.
- 4.7.2 Los gastos adicionales del usuario son anotados en el sistema informatizado de la IND en caso de que sea procedente.
- 4.7.3 Todas las notas de facturación son archivadas dentro de la carpeta existente para cada reserva, que hay disponible en la recepción de la IND.
- 4.7.4 Antes de proceder a la emisión de la factura, el personal de recepción verificará el contenido de la misma con el usuario.

	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 7 de 9

4.7.5 El personal de recepción puede efectuar el cobro de las facturas del usuario de diferentes maneras, aceptando en todos los casos el pago de las facturas en metálico, diferentes tipos de tarjetas,..... En caso de la tarjeta o el cheque con el que se cancele la factura figure a nombre de una persona distinta de la que ha hecho la reserva, será necesario comprobar previamente la identidad de la persona que realiza el pago.

4.8. GESTIÓN DE AMARRES PERMANENTES

4.8.1. La gestión de amarres de los usuarios habituales es una gestión compartida entre Puertos de Galicia y la IND.

4.8.2. En aquellos casos en que la tramitación de la solicitud del amarre se hace a Puertos de Galicia, el usuario llevará a cabo esta solicitud según la normativa de aplicación definida por el ente. El usuario es el responsable de la solicitud de la plaza ante Puertos para ello utilizará los modelos definidos por el ente y aportará la documentación que le sea solicitada.


4.8.2. Una vez Puertos resuelve sobre la concesión o denegación de la plaza lo comunica al usuario y a la IND.

4.8.3. El usuario al que se le ha concedido la plaza de amarre debe gestionar directamente con PUERTOS DE GALICIA todos los trámites, (por ejemplo: Permisos de acceso, servicios de agua, electricidad, etc.).

4.8.4. A partir de este momento la IND será la encargada de realizar la gestión administrativa de las plazas concedidas, será la encargada, entre otras cuestiones, de la emisión del cobro de los recibos a estos usuarios.

4.8.5. En aquellos casos en que la plaza que se quiere solicitar es de las que el IND tiene concedidas por PUERTOS DE GALICIA para gestionar directamente, el usuario debe dirigir la solicitud a la Junta Directiva del Náutico quien tomará la decisión. En caso de disponer de plaza libre en ese momento, el usuario podría pasar a formar parte de la lista de espera existente.



	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 8 de 9

4.8.6. Una vez que la plaza es concedida, ambas partes procederán a la firma de un acuerdo donde se recogerán los datos identificativos del usuario y la embarcación, y se detallarán las condiciones contractuales de la cesión/arrendamiento del amarre.

4.8.7. El club proporcionará al usuario al tarjetas/llaves que le autoricen el acceso a las instalaciones y le informará de los diferentes servicios y sistemática de uso de los mismos.


4.8.8. Los usuarios habituales de la IND, tendrán acceso a los servicios publicitados y prestados por la IND según las condiciones y tarifas establecidas en cada momento.

4.8.9. El club náutico lleva un control de las altas y bajas temporales de las embarcaciones habituales pudiendo en estos casos, previo acuerdo con el usuario habitual, hacer uso de esta plaza para alojar tránsitos.

5. REGISTROS DERIVADOS.

- Partes de Vigilancia de la IND
- Normas de Régimen Interno para Recepción
- Tarifas
- Planificación de entradas/salidas/disponibilidad
- Control diario de entradas y salidas
- Lista de espera de tránsitos
- Expediente usuario en tránsito:
 - Fichas de Reservas de Usuarios en tránsito
 - Ficha de movimientos de embarcaciones
 - Comunicaciones con los usuarios en tránsito (solicitud de reserva, confirmación de reserva, solicitud- recepción de datos de contacto
 - Control de movimientos de embarcaciones



	<p style="text-align: center;">P-16 GESTIÓN DE AMARRES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 9 de 9

- Copia de la documentación usuario/embarcación
- Lista de espera de concesión/arrendamiento amarres habituales
- Expediente usuario habitual:
 - Contrato concesión/arrendamiento
 - Copia de la documentación usuario/embarcación
 - Permiso uso de plaza
 - Comunicaciones con el usuario habitual