



P-17  
CONTROL DE LOS PROVEEDORES y  
SUBCONTRATACIONES

Revisión: 0

Fecha: 02 Mayo 2011

Página 1 de 9

## CONTROL DE LOS PROVEEDORES y SUBCONTRATACIONES

1. OBJETO Y ALCANCE .....	2
2. DEFINICIONES .....	2
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	2
4.1. SUMINISTRADORES APROBADOS. ....	2
4.2. VALORACIÓN CONTINÚA DEL SUMINISTRO .....	3
4.3. PROVEEDORES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.....	5
4.4. SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN LA INSTALACIÓN.....	6
4.5. GESTIÓN DE ARCHIVOS Y RESULTADOS. ....	8
5. REGISTROS DERIVADOS. ....	8

Actualizaciones:

ELABORADO Y REVISADO POR:  
*RESPONSABLE del SISTEMA DE GESTIÓN*


Firmado:

Fecha: 02 Mayo 2011

APROBADO POR:  
*PRESIDENCIA*

Firmado:

Fecha: 02 Mayo 2011

 <p>CLUB NÁUTICO DE PORTONOVO</p>	<p>P-17</p> <p>CONTROL DE LOS PROVEEDORES y SUBCONTRATACIONES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 2 de 9

## 1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. En este procedimiento se describe la sistemática a seguir para realizar una evaluación de los proveedores de productos y servicios contratados por los departamentos o unidades de funcionamiento con los que cuenta el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

1.2. Este sistema es de alcance a todos aquellos proveedores cuyo suministro pueda afectar a la calidad de productos servidos o de servicios prestados a los clientes del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

## 2. DEFINICIONES

N/A.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA


- Manual de Gestión.
- UNE 188004:2009, Servicios Turísticos en Instalaciones Náutico Deportivas, Apartado 3.8.4 ; 3.8.5

## 4. DESCRIPCIÓN

### 4.1. SUMINISTRADORES APROBADOS

4.1 El primer criterio para considerar adecuado a un suministrador o proveedor, vendrá dado por la información histórica que de él posea el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**. en relación con la calidad del servicio prestado hasta el momento o las características de los productos suministrados. Dicha información se recoge en el modelo de registro [R\\_17/01](#), indicando que el proveedor es un histórico de la Instalación Náutica Deportiva e indicando la fecha en la que se genera el listado.

4.1.1 Los nuevos proveedores, y/o los proveedores de nuevos productos y/o servicios, son evaluados por estimación realizada por la Dirección/Presidencia en cuanto a su capacidad para suministrar productos/servicios satisfactorios.

	<p style="text-align: center;">P-17</p> <p style="text-align: center;">CONTROL DE LOS PROVEEDORES y SUBCONTRATACIONES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 3 de 9

4.1.2 En estas evaluaciones se tienen en cuenta factores como:


- El análisis realizado por la Dirección en caso de una visita a las instalaciones del proveedor.
- Poseer un sistema de aseguramiento de la calidad certificado por un organismo acreditado.
- Muestras del producto o de los servicios suministrados.
- Fiabilidad en las entregas, etc.
- Criterios ambientales, como: reducción de embalajes o fomento de envases retornables.
- Utilización de productos biodegradables, productos fácilmente reciclables una vez finalizado su ciclo de vida, etc.

4.1.3 Los proveedores que resulten aptos tras esta evaluación inicial serán incluidos en el [R 17/01](#). Listado de proveedores aptos indicando adicionalmente sus condiciones de Apto o Condicionado según se considere la necesidad de depender de él en exclusiva por ser el único suministrador de algún producto en concreto.

#### 4.2. VALORACIÓN CONTINÚA DEL SUMINISTRO

4.2.1. A los proveedores que hayan superado la evaluación inicial se les incluye dentro del listado, donde se registra información general del proveedor, el producto o servicio que suministra, las incidencias en el suministro y la evaluación realizada en cierto período establecido.

4.2.2 El Responsable del Sistema de Gestión junto a los diferentes departamentos implicados dependiendo del tipo de material o servicio recepcionado y la Dirección/Presidencia del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA** son los encargados de recoger todas las incidencias que se puedan producir en la recepción de los materiales y servicios prestados

	<p style="text-align: center;">P-17</p> <p style="text-align: center;">CONTROL DE LOS PROVEEDORES y SUBCONTRATACIONES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 4 de 9

4.2.3 Por incidencias entenderemos algunas de las siguientes circunstancias que podrán tener lugar durante la recepción del pedido.

- Errores en las cantidades de un pedido.
- Pedidos con referencias equivocadas / defectuosas.
- Embalajes de productos defectuosos.
- Desviaciones en los plazos de entrega, etc.
- Servicio Incumplido o Prestado de Manera Equivocada.

4.2.4 Anualmente se realiza una estimación por parte de la Dirección/Presidencia y/o los departamentos afectados por la capacidad del proveedor.

4.2.5 La estimación se realiza en el último trimestre de cada año, y tiene en cuenta entre otros los siguientes aspectos.

- Calidad del material suministrado o del servicio prestado
- Flexibilidad ante urgencias
- Capacidad de reacción en resolución de problemas.
- Condiciones económicas
- Frecuencia y gravedad de las incidencias
- Etc.

4.2.6 La estimación se realiza en base a una puntuación de 0 a 3 puntos, según el siguiente criterio:

- 0 Inaceptable
- 1 Aceptable
- 2 Bueno
- 3 Óptimo

4.2.7 Las incidencias ocurridas con los proveedores serán documentadas según el modelo [R-17/02](#), recogiendo en ella la naturaleza de la incidencia así como las soluciones aportada, en función de la gravedad de la incidencia, el Responsable del Sistema, la Dirección o cualquier departamento afectado

puede abrir un informe de no conformidades. Los informes se tienen en cuenta en la evaluación del proveedor en períodos posteriores.

- 4.2.8 En la medida oportuna, en función de la gravedad y los costes ocasionados por la incidencia, el proveedor será apercibido verbalmente o por escrito con objeto de que desarrolle acciones correctivas para corregir las deficiencias.
- 4.2.9 Anualmente se hace una revisión de los proveedores que aparecen en el listado, comprobando que no haya transcurrido más de un año, desde que se ha realizado el último pedido, de lo contrario, se procede a la anulación en el Listado de proveedores aptos, y se evalúa nuevamente cuando vuelva a prestarnos sus servicios / suministros.

#### 4.3. PROVEEDORES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

4.3.1 El **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA** debe controlar y vigilar aquellas empresas de mantenimiento que presten sus servicios dentro de la Instalación Náutico Deportiva (tanto se trata de empresas contratadas por la IND como por alguno de sus clientes), prestando especial atención, en aspectos como los siguientes:


- El personal perteneciente a empresas externas mantiene un aspecto cuidado.
- Se identifica fácilmente.
- Utiliza fórmulas de cortesía aplicables, cuando realiza trabajos en zonas de acceso de usuarios.
- Cumple con la legislación de aplicación en cada caso.

4.3.2 En aquellos casos en los que las empresas presten servicios de manera continuada dentro de las instalaciones del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, se controlará con mayor detalle, la documentación que les resulte de aplicación en materia de seguridad, responsabilidad civil, trabajadores, etc.

- 4.3.3 Toda esta información se recogerá en el modelo de formato [R-17/03](#) donde, se verificará o no la disposición de la mencionada documentación, guardando además copia firmada por parte de la empresa de mantenimiento o trabajador autónomo.
- 4.3.4 El Responsable del Sistema de Gestión de la IND, es responsable de comunicar al todos los proveedores de producto/servicio que operen dentro de sus instalaciones que la IND tiene establecido un sistema de gestión por tanto como operador esta obligado a cumplir y respetar todos aquellos requisitos que le son de aplicación
- 4.4. SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN LA IND
- 4.4.1 Dentro de las instalaciones del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, se prestan una serie de servicios a través de empresas subcontratadas, especialmente para los usuarios de las instalaciones, en estos casos bien la Dirección/Presidencia de la IND directamente o a través del Responsable del Sistema de Gestión se encargará de comprobar y verificar que dichos servicios de se prestan de una manera adecuada y correcta.
- 4.4.2 En el caso de los **servicios del varadero** se comprobarán que los servicios disponibles son los mínimos requeridos para los usuarios de la instalación y cumplen los requisitos legales aplicables en cada caso, disponiendo entre otros de izado de embarcación, pintura de obra viva y muerta, servicios de reparaciones, etc., además se comprobará que la empresa que gestiona el varadero cumple con sus obligaciones en materia de gestión de los residuos, haciendo un tratamiento adecuado de los mismos.
- 4.4.3 La IND controlará bien directamente o a través de la empresa contratada para la prestación del servicio los accesos de las embarcaciones al varadero, de manera que se pueda verificar las estancias de cada una y los tiempos de dichas estancias.
- 4.4.4 En relación al **suministro de combustible** el Responsable de **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, será el encargado de verificar que las instalaciones son las adecuadas y cumplen con toda la normativa que les

resulte de aplicación a ellos. Deberán disponer además de los medios necesarios para hacer frente a una situación de emergencia y mantenerlos en las condiciones de uso adecuadas. Comprobarán además de manera periódica las cantidades disponibles y las previsiones de consumo.

- 4.4.5 En aquellos casos en los que el servicio sea prestado por una empresa subcontratada se vigilará que figuren claramente expuestas las condiciones del suministro, tales como horarios, cantidades, precios del carburante, etc.
- 4.4.6 Dentro de las instalaciones del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, se prestan además **servicios de restauración**, estos servicios aunque llevados a cabo dentro de las propias instalaciones, son desarrollados por empresas contratadas a tal efecto.
- 4.4.7 En este sentido la Dirección/Presidencia del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, deberá controlar que el servicio se preste en unas condiciones adecuadas e idóneas para el usuario. En este sentido se controlará como mínimo que los accesos a las zonas de almacenamiento sean independientes de las zonas de tránsito de usuarios. Todos los residuos y desperdicios generados por parte del servicio deben ser correctamente gestionados y tratados de manera adecuada.
- 4.4.8 Además se comprobará que figura expuesta y disponible la información relativa a los horarios, cartas de servicios, menús disponibles, precios, etc. Cuando se realicen u organicen eventos dentro de la instalación náutica que precisen de un servicio de restauración, la coordinación del mismo será responsabilidad directa de la dirección del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.
- 4.4.9 Se verificará además que todas estas relaciones contractuales establecidas figuran debidamente documentadas, donde además aparezcan recogidas las obligaciones de la empresa en cada una de las materias que les resultan de aplicación.


 <p>CLUB NÁUTICO DE PORTONOVO</p>	<p>P-17</p> <p>CONTROL DE LOS PROVEEDORES y SUBCONTRATACIONES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 8 de 9

#### 4.5. GESTIÓN DE ARCHIVOS Y RESULTADOS

- 4.5.1 En base a los resultados obtenidos, el Responsable del Sistema de Gestión dispone de un Listado de proveedores aptos, que es finalmente aprobado por la Dirección/Presidencia por un año.
- 4.5.2 En el caso de las empresas subcontratadas para la prestación de los correspondientes servicios en la IND, cuando se detecten incumplimientos graves o deficiencias reiteradas en la prestación del mismo, serán debidamente apercibidas acerca de la situación detectada de manera que procedan a su subsanación.
- 4.5.3 La decisión de excluir a un proveedor y las razones para su exclusión le son comunicadas por escrito por el departamento de Calidad. En este comunicado se le puede invitar a corregir las deficiencias que motivaron su exclusión, así como a superar una nueva evaluación en un plazo establecido para corregir las deficiencias. Tanto el Responsable del Sistema de Gestión como la Dirección/Presidencia son los responsables de tomar estas decisiones.
- 4.5.4 El Responsable del Sistema de Gestión junto al departamento de calidad serán los encargados de mantener los registros derivados de la evaluación.

### 5. REGISTROS DERIVADOS

- [R-17/01 Listado de Proveedores/valoración.](#)
- [R-17/02 Detalle de Incidencias.](#)
- [R-17/03 Autorización de Empresas.](#)
- Controles de Accesos al Varadero.
- Contratos de Servicios.
- Justificantes de gestión de residuos de los proveedores cuando sea procedente.

 CLUB NÁUTICO DE PORTONOVO	P-17 CONTROL DE LOS PROVEEDORES y SUBCONTRATACIONES	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 9 de 9

- [Instrucciones de operación en marina seca](#)