



# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

COPIA CONTROLADA  N° \_\_\_\_\_

COPIA NO CONTROLADA

EDICION N° 6

**APROBADO:**

**Firma:**

**Fecha: 24 de enero de 2012**

Las copias controladas de este Manual son numeradas y actualizadas cuando se produce una nueva edición. Las copias no controladas no serán actualizadas.

## ÍNDICE

0. PORTADA.
1. PRESENTACIÓN DEL PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA.
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
  - 2.1. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad.
  - 2.2. Alcance y exclusiones del Sistema.
3. ORGANIZACIÓN.
  - 3.1. Responsabilidades.
  - 3.2. Recursos.
  - 3.3. Representante de la Dirección.
4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.
5. PROPIEDAD DEL CLIENTE.
6. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS COMPLEMENTARIOS.

## **1. PRESENTACIÓN DEL PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA**

El **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** (PMCD)

es un Organismo Autónomo Local, orientado a:

- Fomentar el desarrollo de actividades culturales y deportivas en el municipio de Noja.
- Encauzar y promover el deporte en edad escolar y de aficionados.
- Encauzar y promover actividades culturales.
- Proporcionar a los vecinos acceso a manifestaciones culturales tanto como a la práctica de modalidades físico-deportivas y autóctonas.

Para todo ello cuenta con una infraestructura denominada, Centro de Ocio Playa

Dorada. Esta instalación multidisciplinar cuenta con espacios culturales y deportivos que permiten la organización de una amplia gama de actividades.

Nuestro objeto social y nuestra filosofía de funcionamiento nos hace estar atentos a las demandas sociales, obligándonos a hacer estas compatibles con la necesidad de sostenibilidad económica de este tipo de instalaciones.

El equipo humano que forma actualmente el PMCD está compuesto por 13 personas, profesionales involucrados en el desarrollo de un proyecto que satisfaga las necesidades de vecinos y visitantes, de abonados y usuarios, de clientes y proveedores a la vez que colma su expectativas y anhelos profesionales.

**La sede social del PMCD se encuentra ubicada en el Centro de Ocio Playa Dorada, sito en la Avda. Ris 79 Noja-Cantabria.**

## **2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad del **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** se basa en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y se soporta documentalmente en:

- **Manual de Calidad** (MAC): Es el documento básico que describe el Sistema de Gestión de Calidad y establece el alcance del mismo, la Política de Calidad y la estructura de responsabilidades existentes en la organización.
- **Procedimientos Operativos Complementarios** (POC): Los Procedimientos Operativos Complementarios son documentos complementarios al Manual, en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, quién, cómo, dónde, para qué y con qué se realizan los diferentes procesos identificados.

Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de cada proceso.

- **Documentación externa**: Son documentos de carácter técnico no emitidos por la organización y de aplicación en las empresas del sector.
- **Registros**: Constituyen las evidencias del cumplimiento de los requisitos definidos en los procesos de la organización. Su tratamiento tiene dos objetivos importantes: evidenciar la calidad obtenida y servir de instrumento para el análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

La relación entre los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se recoge en la siguiente tabla:

<b>Pto. Norma</b>	<b>Título</b>	<b>Documento Sistema</b>
4.1	Requisitos generales	Manual.
4.2	Requisitos de la documentación	CA 01 Gestión de la documentación. CA 02 Gestión de los registros.
5.1	Compromiso de la Dirección	Manual.
5.2	Enfoque al cliente	Manual.
5.3	Planificación	CA 11 Programación de objetivos y metas.
5.4	Responsabilidad, autoridad y comunicación	Manual. CA 04 Gestión de la comunicación.
5.5	Revisión por la Dirección	GE 01 Revisión por la Dirección.
6.1	Provisión de recursos	Manual. GE 01 Revisión por la Dirección.
6.2	Recursos humanos	GE 02 Gestión de la formación.
6.3	Infraestructura	MN 01 Gestión del mantenimiento.
6.4	Ambiente de trabajo	Manual.
7.1	Planificación de la prestación del servicio	PR 01 Gestión de la biblioteca. PR 02 Gestión de eventos. PR 03 Gestión del servicio de recepción. PR 04 Gestión de actividades deportivas y culturales.
7.2	Procesos relacionados con el cliente	CA 10 Medida de la satisfacción de los usuarios. CA 06 Gestión de las reclamaciones.
7.3	Diseño y desarrollo	No aplicable.
7.4	Compras	CA 08 Gestión de las compras y contrataciones. CA 09 Evaluación de proveedores.
7.5	Prestación del servicio	PR 01 Gestión de la biblioteca. PR 02 Gestión de eventos. PR 03 Gestión del servicio de recepción. PR 04 Gestión de actividades deportivas y culturales.
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y de medición	MN 02 Gestión de los dispositivos de seguimiento y medición.
8.1	Medición, análisis y mejora. Generalidades	GE 01 Revisión por la Dirección.

Pto. Norma	Título	Documento Sistema
8.2.	Seguimiento y medición	Manual. CA 03 Realización de auditorías internas. CA 10 Medida de la satisfacción de los usuarios.
8.3	Control de no conformidades	CA 05 Gestión de no conformidades.
8.4	Análisis de datos	GE 01 Revisión por la Dirección.
8.5	Mejora	CA 07 Gestión de acciones correctivas y preventivas.

## **2.2. Alcance y exclusiones del Sistema**

El Sistema de Gestión de Calidad satisface los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 con el siguiente alcance:

**Actividades Deportivas**, dentro de las cuales se incluyen:

**(Gestión de actividades culturales, deportivas, y de las instalaciones del Centro de Ocio Playa Dorada de Noja).**

- Actividades Acuáticas:

Cursos de aprendizaje de la natación.

Matronatación.

Natación 2-4 años.

Iniciación, avanzado, perfeccionamiento.

Práctica de la natación.

Ven a nadar.

Natación 3ª Edad.

Aprendizaje y recreación.

Natación escolar.

Natación recreativa.

Escuela de Salvamento y Socorrismo. (Actividad de club que se realiza en nuestras instalaciones).

- Actividades en Sala:

Pilates.

Yoga.

Gimnasia de mantenimiento.

Gimnasia de 3ª Edad.

Gimnasio de musculación.

Gimnasio de cardiovasculares.

Sala de Cyclo Indoor.

- Actividades en pista:

Tenis.

Paddle.

- Otras actividades:

Club infantil de verano.

Multideporte y campus multideportivo.

Aprovecha tu 2ª Juventud.

- Colaborando en actividades municipales.

Semana Olímpica de Noja.

Biblioplaya.

**Actividades Culturales**, dentro de las cuales se incluyen:

- Cine Comercial.
- Ciclos de teatro amateur.
- Ciclos corales.
- Escuela de Música.

- Cine Club.
- Cursos de informática.
- Servicio Aula Ciber.
- Curso de idiomas.
- Cursos de manualidades.
- Servicio de biblioteca.
- Servicio de biblioplaya. (Actividad colaborando con el Ayto.)
- Cursos de pintura.
- Servicio Aula de Estudio.

**Instalaciones deportivas**, dentro de las cuales se incluyen:

- Cubiertas:
  - Pista polideportiva. (40 x 20 m.).
  - Gimnasio musculación.
  - Gimnasio cardiovasculares.
  - Gimnasio spinning.
  - Sala multiusos deportivos.
  - Piscina. (25 x 12'5 m.).
  - Piscina recreativa.
  - Piscina chapoteo.
  - 2 bañeras de hidromasaje.
  - Sauna finlandesa.
  - Sauna infrarrojos.
  - Baño Turco.
  - Ducha bitérmica.



- Descubiertas:

3 pistas paddle hierba artificial.

4 pistas de tenis.( 2 hierba artificial).

Pista polideportiva. (40 x 20 m.).

**Instalaciones culturales**, dentro de las cuales se incluyen:

- Biblioteca.
- Ocioteca.
- Aula de estudio.
- Salón de actos. (177 pax.).
- Aula de música.
- 3 aulas polivalentes.
- Aula de informática.
- Espacio Ciber.

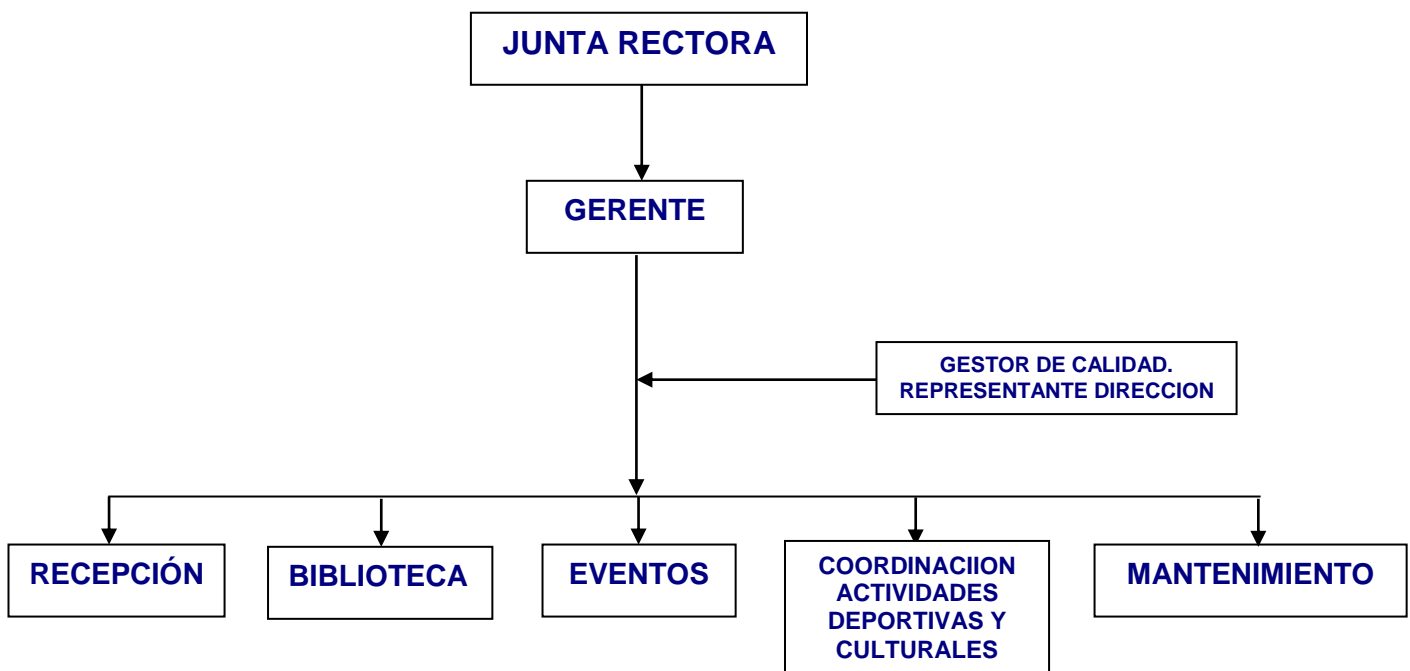
El Sistema de Gestión de Calidad excluye los siguientes requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008

- 7.3. Diseño y desarrollo: ya que todos los servicios que presta el **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** están reglamentados por sus Estatutos.

### 3. ORGANIZACIÓN

#### 3.1. Responsabilidades

El **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** se estructura de acuerdo al siguiente organigrama:



#### JUNTA RECTORA

Es el órgano que asume el gobierno y gestión superior del **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** y tiene la máxima autoridad para planificar las políticas técnicas, económicas y de calidad del mismo.

La Junta Rectora se apoya en un Gerente.

## GERENTE

El Gerente tiene las siguientes responsabilidades en materia de calidad:

- 1) Proporcionar los recursos materiales y humanos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- 2) Aprobar la Política de Calidad.
- 3) Aprobar la documentación del SGC: Manual, Procedimientos e Instrucciones Técnicas.
- 4) Aprobar el “Plan anual de auditorías internas” y los “Programas de auditorías internas”.  
Aprobar al equipo auditor.
- 5) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 6) Gestionar las reclamaciones y documentar las que se produzcan en su Departamento.
- 7) Definir y gestionar las acciones correctivas y preventivas.
- 8) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 9) Evaluar a los proveedores.
- 10) Definir y aprobar los objetivos y metas de calidad.
- 11) Realizar la Revisión por la Dirección.
- 12) Aprobar la formación del personal.
- 13) Planificar los servicios.
- 14) Supervisar la prestación de los servicios del Centro.
- 15) Compromiso de comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

## RECEPCIÓN

El Personal de Recepción tiene las siguientes funciones en materia de calidad:

- 1) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 2) Documentar las reclamaciones que se produzcan en su Departamento.
- 3) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 4) Realizar el seguimiento de los proveedores de su Departamento.
- 5) Elaborar la memoria anual de su Departamento.
- 6) Realizar un “Inventario anual” de los equipos y materiales de su Departamento.

## **BIBLIOTECA**

El Personal de Biblioteca tiene las siguientes funciones en materia de calidad:

- 1) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 2) Documentar las reclamaciones que se produzcan en su Departamento.
- 3) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 4) Realizar el seguimiento de los proveedores de su Departamento.
- 5) Elaborar la memoria anual de su Departamento.
- 6) Realizar un “Inventario anual” de los equipos y materiales de su Departamento.

## **EVENTOS**

Los Operarios de Medios Audiovisuales tienen las siguientes funciones en materia de calidad:

- 1) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 2) Documentar las reclamaciones que se produzcan en su Departamento.
- 3) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 4) Realizar el seguimiento de los proveedores de su Departamento.
- 5) Elaborar la memoria anual de su Departamento.
- 6) Realizar un “Inventario anual” de los equipos y materiales de su Departamento.

## **ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES**

La Coordinadora del Centro tiene las siguientes funciones en materia de calidad:

- 1) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 2) Documentar las reclamaciones que se produzcan en su Departamento.
- 3) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 4) Realizar el seguimiento de los proveedores de su Departamento.

- 5) Elaborar la memoria anual de su Departamento.
- 6) Realizar un “Inventario anual” de los equipos y materiales de su Departamento.

### MANTENIMIENTO

Los Operarios de Mantenimiento tienen las siguientes funciones en materia de calidad:

- 1) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 2) Documentar las reclamaciones que se produzcan en su Departamento.
- 3) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 4) Realizar el seguimiento de los proveedores de su Departamento.
- 5) Elaborar la memoria anual de su Departamento.
- 6) Elaborar la “Lista de equipos e instalaciones” y los “Planes de mantenimiento”.
- 7) Realizar las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, y registrarlas.
- 8) Realizar un “Inventario anual” de los equipos y materiales de su Departamento.
- 9) Elaborar el “Inventario de equipos de seguimiento y medición”.
- 10) Realizar las calibraciones y verificaciones internas y registrarlas.
- 11) Supervisar las calibraciones externas.

El resto de funciones están definidas en las “Fichas descripción de puestos de trabajo” correspondientes.

Funcionalmente queremos establecer un organigrama diferente, que potencie las interrelaciones departamentales, buscando unas responsabilidades y decisiones compartidas que favorezcan la asunción de la filosofía del PMCD en algo común y por todos elaborada y puesta en marcha.

Todo centrado en el auténtico protagonista de nuestra labor: el abonado, el usuario, el ciudadano, EL CLIENTE.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



### **3.2. Recursos**

La Junta Rectora del **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** es responsable de proporcionar los recursos adecuados para el desarrollo de la Política de Calidad, incluyendo los relativos a la asignación de personal adiestrado para las actividades de dirección, planificación, ejecución del trabajo y verificaciones, incluidas las auditorías internas.

### **3.3. Representante de la Dirección**

El **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** debe asegurar el total cumplimiento de lo especificado en el Manual de Calidad y lo desarrollado en los Procedimientos Operativos.

Para coordinar todas las actuaciones en materia de calidad y decidir en caso de conflicto, existe la figura del Representante de la Dirección (gestor de calidad de ahora en adelante), nombrado por el Gerente según el punto 5.5.2 de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

Sus principales funciones son:

- 1) Informar periódicamente al Gerente del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- 2) Garantizar la difusión de la Política de Calidad.
- 3) Codificar, distribuir, modificar y archivar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4) Recepción, control, distribución y archivo de la documentación externa.
- 5) Controlar los registros de calidad.
- 6) Elaborar el “Plan anual de auditorías internas” y los “Programas de auditorías internas”. Jefe del equipo auditor.

- 7) Archivar las “Comunicaciones internas” emitidas.
- 8) Registrar las no conformidades que se produzcan en su Departamento.
- 9) Documentar las reclamaciones que se produzcan en su Departamento.
- 10) Definir y gestionar las acciones correctivas y preventivas.
- 11) Gestionar las compras y subcontrataciones de su Departamento.
- 12) Realizar el seguimiento de los proveedores de su Departamento.
- 13) Enviar y analizar las “Encuestas de satisfacción” de los usuarios.
- 14) Definir los objetivos y metas de calidad.
- 15) Realizar los informes de análisis de datos y presentarlos al Gerente.
- 16) Elaborar las “Fichas de puesto de trabajo”, el “Plan anual de formación” y las “Fichas de formación”. Evaluar la eficacia de la formación.
- 17) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

En este sentido, el Gerente ha nombrado Representante de la Dirección a la Coordinadora del Patronato.



#### **4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

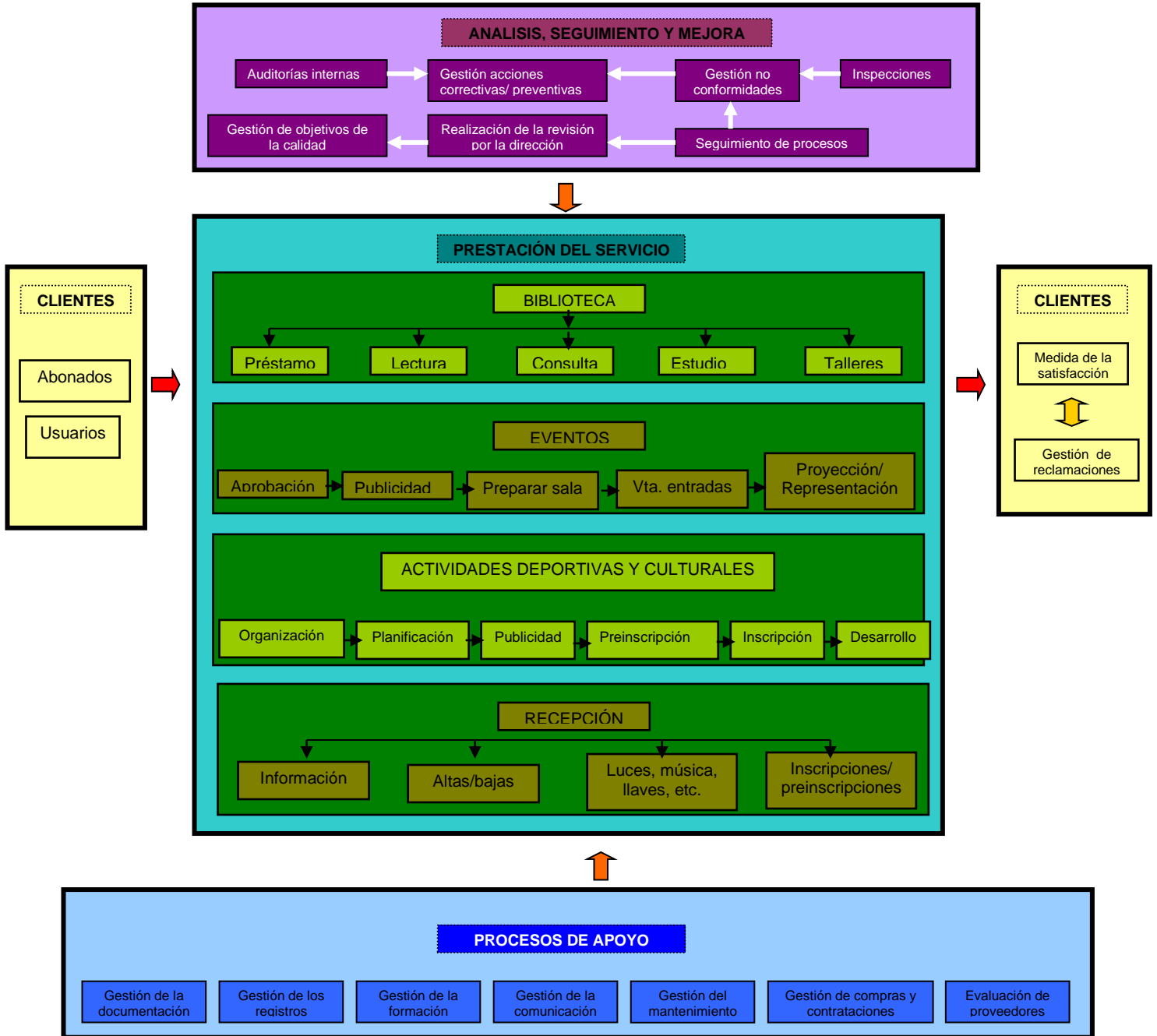
Los procesos realizados por el **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** se recogen en el "Mapa de procesos", y cubren las actividades contempladas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y están orientados para cumplir los requisitos especificados y obtener la satisfacción de sus usuarios.

El "Mapa de procesos" del **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** está formado por una representación gráfica de todos los procesos que influyen en la calidad del servicio final:

- Procesos para la prestación de los servicios del **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA**.
- Procesos relacionados con los usuarios.
- Procesos de apoyo: gestión de la documentación, los registros, la formación del personal, las compras y el control de los proveedores.
- Procesos para el seguimiento, análisis y mejora continua.

El **PATRONATO MUNICIPAL DE CULTURA Y DEPORTE DE NOJA** realiza el seguimiento y medición de los procesos identificados, mediante el establecimiento de indicadores de calidad, cuando sean aplicables, los cuáles permiten valorar la eficacia del sistema de gestión. En caso de que no se alcanzasen los resultados planificados deben llevarse a cabo las acciones correctivas oportunas, con el fin de asegurar la conformidad de los servicios prestados. Los indicadores de calidad que se van a medir se determinan en la tabla realizada a tal efecto.

**MAPA DE PROCESOS**



## **5. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

El PMCD cuida los datos que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma. El PMCD identifica, verifica, protege y salvaguarda los datos que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación. Si cualquier dato, propiedad del cliente, se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización informa de ello al cliente y mantiene registro.

Nota: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

## **6. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS COMPLEMENTARIOS**

### **CALIDAD**

CA 01, “Procedimiento de gestión de la documentación”.

CA 02, “Procedimiento de gestión de los registros”.

CA 03, “Procedimiento de realización de auditorias internas”.

CA 04, “Procedimiento de gestión de la comunicación”.

CA 05, “Procedimiento de gestión de no conformidades”.

CA 06, “Procedimiento de gestión de las reclamaciones”.

CA 07, “Procedimiento de gestión de acciones correctivas/preventivas”.

CA 08, “Procedimiento de gestión de las compras y contrataciones”

CA 09, “Procedimiento de evaluación de proveedores”.

CA 10, “Procedimiento de medida de la satisfacción de los usuarios”.

CA 11, “Procedimiento de programación de objetivos y metas”.

## **GERENCIA**

GE 01, “Procedimiento de revisión por la dirección”.

GE 02, “Procedimiento de gestión de la formación”.

## **MANTENIMIENTO**

MN 01, “Procedimiento de gestión del mantenimiento”.

MN 02, “Procedimiento de gestión de los dispositivos de seguimiento y medición”.

## **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

PR 01, “Procedimiento de gestión de la biblioteca”.

PR 02 , “Procedimiento de gestión de eventos”.

PR 03, “Procedimiento de gestión del servicio de recepción”.

PR 04, “Procedimiento de gestión de actividades deportivas y culturales”.