

MANUAL ESTRATEGICO





MANUAL ESTRATEGICO

INDICE

1.- ALCANCE:

1.1. Alcance.

1.2. Aplicabilidad.

1.3. Limites.

2.- CONTEXTO

3.- PARTES INTERESADAS

4.- ORGANIGRAMA.

CONTROL DE CAMBIOS

ED	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	PAGINAS
0		Publicación inicial	
1	26.01.18	Revisión del Contexto y de las partes interesadas para incluir el análisis desde el punto de vista de la Seguridad y Salud	Pág. de 5 a 16

ALCANCE



ALCANCE GENERAL:
Transporte Marítimo de Pasajero.

ALCANCE DE LA 13816
Transporte Marítimo de Pasajero. Explotación de servicio marítimo de las líneas El Puerto de Santa María – Cádiz (B-042) y Rota-Cádiz (B-065)



ALCANCE



APLICABILIDAD:

No es de aplicación el punto 8.3. Diseño y desarrollo, ya que la prestación del servicio se hace en las rutas, horarios y frecuencias establecidas por el cliente .

LIMITES:

Terminal Puerto de Santamaria, Avda. Bajamar S.N.
Terminal Puerto de Cádiz, Avda. de Puerto
Terminal Puerto de Rota, Avda. de la Marina
Catamarán: Bahía de Cádiz I, II, III y IV



MANUAL ESTRATEGICO

CONTEXTO

Catamaranes de la Bahía de Cádiz, surge para dar servicio a las necesidades de movilidad de los ciudadanos de la Bahía de Cádiz, con un servicio de comunicación rápido y ágil entre los Municipios del Puerto de Santamaría y Cádiz, y entre Rota y Cádiz, formando parte de la empresa Socibus, empresa de transporte que tiene, además de varias líneas de transporte regular por carretera que van o pasan por Cádiz, la estación de autobuses de Cádiz. Esto da un respaldo a la Catamaranes de la Bahía de Cádiz aportando recursos, tanto humanos en forma de departamentos corporativos, como económicos.

Catamaranes de la Bahía de Cádiz, es una empresa con una clara vocación: la de dar un servicio a los ciudadanos de la Bahía de Cádiz. Por este motivo, en la actualidad dispone de una flota de barcos modernos y adaptados a las necesidades de los usuarios, una plantilla con una alta cualificación, formación, profesionalización, experiencia y conocimiento de las aguas y características de la bahía de Cádiz.

La organización dispone, en los puertos de atraque, de modernas instalaciones que garantizan el confort y la seguridad de los viajeros durante las operaciones de amarre de los barcos y en el embarque y desembarque, así como de taquillas con salas de espera e instalaciones auxiliares, asistidas por personal cualificado para atender las necesidades de los clientes de la zona, así como a todos los visitantes que llegan a la zona (turismo). Para ello, nuestro personal de taquillas está capacitado para atender las necesidades de los usuarios en varios idiomas: Español, Inglés, Francés y Alemán.

Todas las instalaciones en las que Catamaranes Bahía de Cádiz presta sus servicios, incluyendo sus embarcaciones, están dotadas de sistemas de seguridad para proteger de cualquier daño o peligro, tanto a los usuarios, como al personal de tierra y la tripulación de las embarcaciones.

Todo el personal dispone de formación e información en relación con los riesgos de su puesto de trabajo. Además de disponer de los equipos de protección personal necesarios para el desempeño de sus actividades.

El ámbito de actuación de la empresa está limitado a la Bahía de Cádiz, para dar servicio a los municipios de Rota, El Puerto de Santa María y la ciudad de Cádiz.



MANUAL ESTRATEGICO

CONTEXTO

El personal humano que forma la empresa es personal con una dilatada experiencia en el sector naval, en el sector del turismo y en la atención al viajero.

La empresa cuenta en su plantilla con Capitanes, jefes de máquina, marineros y marineros de pantalán, taquilleras, todos ellos con una dilatada experiencia en sus actividades.

Catamaranes Bahía de Cádiz, tiene realizada la evaluación de los riesgos en los diferentes puestos de trabajo a través del contrato de un SPA revisa esta evaluación para ajustarla a los cambios que se pudieran dar por la necesidad de la prestación del servicio.

A pesar de todo, podemos considerar como la propia organización el entorno con mayor riesgo, no habiendo otras instalaciones colindantes. También es cierto que cada taquilla tiene un entorno un poco diferente, así, el de Cádiz está dentro del puerto, con el acceso restringido y solo en caso de un fallo de seguridad, los usuarios, asistentes, familiares, proveedores...podrían acceder a otra zona no controlado por nosotros. Sin embargo, en el Puerto el acceso es libre, situado en el paseo marítimo, el riesgo de caída al mar, a pesar de las medidas de seguridad, de cualquier transeúnte está presente. Por último, el puerto de Rota, a pesar de estar dentro del puerto, el acceso es más libre que el de Cádiz, pudiendo darse la misma situación de peligro que en el Puerto.

La empresa está en un sector que, a pesar de no contar con una alta competencia, es un servicio atrayente para otras empresas de transporte por carretera que lo pueden utilizar como sinergias dentro de su plan de negocio. Esto se refleja en los concursos cuando se procede a la licitación de la concesión, ya que hay un gran número de empresas participantes.

El análisis del mercado en la actualidad establece como posibles competidores las líneas regulares de autobús, el tren y en menor medida los transportes públicos de menor capacidad como el taxi y las emergentes Cabify o Uber. A nivel discrecional podríamos establecer como posible competencia los servicios de autobús y Albarco, compañía discrecional de transporte marítimo.



MANUAL ESTRATEGICO

CONTEXTO

Es un sector en el que es difícil poder medir, o ver, los resultados de un trabajo bien hecho, ya que se hacen los servicios para un cliente indirecto que es el Consorcio de la Bahía de Cádiz, pero realmente es el usuario del medio de transporte quien percibe ese servicio y no siempre es “real” esa percepción del usuario, existiendo discrepancias entre los datos reales y los percibidos.

El personal de tripulación, está formado y adiestrado para actuar en caso de emergencia en las actividades de embarque y desembarque del pasaje, así como durante la travesía. Estos protocolos son verificados de forma regular por las tripulaciones.

El personal de tierra también es formado en los protocolos de actuación en caso de emergencia, si bien, en el caso de producirse una emergencia en las operaciones de embarque o desembarque el personal de tierra actuara según las indicaciones del Capitán.

La comunicación entre la Dirección y los trabajadores, principalmente en lo que a participación y consulta en materia de SST se refiere, se realiza a través de Representante de los trabajadores.

La actividad se realiza en un marco que está altamente legislado y profesionalizado, y en el que las administraciones competentes, regulan con criterios y exigencias contractuales.

Por el tipo de actividad de que se trata se han realizado alianzas con el fin de poder mejorar la calidad del servicio ofertado a los clientes y los usuarios, ya que es un servicio público, y se ha definido de tal manera que cuando el servicio no se puede prestar con los barcos, se presta por medio de autobuses.

En la actualidad toda la flota de barcos, son barcos con motores de combustión por lo que tenemos una total dependencia de los combustibles fósiles. Si bien es una actividad básica, aun no se han planteado problemas para la realización de los servicios por motivos de restricciones de navegación por episodios de contaminación o emisiones, ya que se cumple la legislación en el uso de combustibles y emisiones por el mantenimientos de los barcos, pero es un aspecto que se ha de tener en cuenta a futuro, ya que se podrían dar cambios a los que tendríamos que adecuarnos para poder seguir haciendo la prestación del servicio.

También es cierto que, el entorno puede considerarse peligroso pues, aunque la ruta del Puerto de Santa María a Cádiz se realiza de una manera, más o menos tranquila, la ruta de Cádiz a Rota navegar por mar abierto, con cierto oleaje que hace que haya que suspender los servicios con cierta frecuencia.

CONTEXTO

En cuanto a los riesgos por las actividades de mantenimiento de las embarcaciones, el personal de máquina actuara en todos los casos según las indicaciones del Jefe de Mantenimiento, y en el caso de tener que hacer alguna operación de mantenimiento que requiera una condiciones especiales, estas se realizaran de forma supervisada por el Jefe de mantenimiento y con los medios y equipos necesarios para garantizar la seguridad y la salud de los mecánicos.

Las reparaciones y mantenimientos preventivos y correctivos y/o para la renovación de certificados se realizan, bien en Varadero o en puerto, por talleres autorizados.

Por las características de nuestras embarcaciones no se considera que se tengan espacios confinados.

Para adecuarnos lo más posible a las nuevas legislaciones en emisiones y consumos, se vigila el mantenimiento de los barcos realizando este según las exigencias de la legislación vigente y del fabricante, lo que hace que estemos en constante seguimiento de los motores y los barcos.

La problemática de mantenimiento de nuestros barcos, con la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, es otro factor que si se producen cambios en los requisitos legales podría poner sobre la mesa situaciones complicadas.

Una situación similar se da con las terminales de los puertos en los que se hacen los atraques, si bien son espacios que se han cedido por los puertos para la prestación del servicio, la generación de residuos no peligrosos generados por la explotación y mantenimiento o los residuos peligrosos generados por el mantenimiento de las mismas, son una problemática que a fecha de hoy están controlados según la legislación de puertos y del estado y comunidad autónoma, pero es un aspecto que hay que seguir analizando en el futuro.

Como consecuencia de nuestra actividad en la coordinación y gestión de la flota y de la plantilla para la realización de los servicios, se necesita el consumo de electricidad y de papel, si bien este segundo es menor, ya que casi todas las comunicaciones se hacen con los barcos y sus tripulaciones por comunicaciones verbales y por medio de los libros y documentos oficiales.



MANUAL ESTRATEGICO

CONTEXTO

De esta forma, los principales usos de energía que realizan serán los derivados de la climatización, equipos ofimáticos y agua caliente sanitaria de las correspondientes taquillas, y del consumo de combustible de nuestras embarcaciones, poner especial énfasis en la reducción de estos consumos, dentro de las medidas a nuestro alcance.

Catamaranes de la Bahía de Cádiz, dispone de una certificación en calidad según la norma UNE EN ISO 9001, como reflejo del compromiso de esta dirección con la mejora continua de nuestra empresa y con la certificación en UNE EN 13816 para la calidad del servicio y adecuado a las necesidades de los clientes y usuarios.

En la misma línea de la mejora continua y como compromiso con el medio ambiente se tiene certificado un sistema de gestión ambiental según la norma UNE EN ISO 14001.

Para el presente ejercicio se planifica la certificación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud según la nueva norma UNE EN ISO 45001:2018 así como un sistema de eficiencia energética según la UNE EN ISO 500001 y Huella de carbono.

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS SGC	PLAN DE ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
CLIENTES	<p>Traslado de usuarios en las condiciones establecidas</p> <p>Cumplimiento de los horarios establecidos</p> <p>Cumplimiento de las planificaciones definidas</p> <p>Solución de incidencias y problemas.</p> <p>Barcos limpios y en correcto estado.</p> <p>Certificación en 9.001, 14.001, 45001, 13.816 y 50.001</p> <p>Huella de Carbono</p> <p>Cumplimiento de los requisitos del pliego</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buena relación calidad/precio. - Resolución de incidencias lo más rápido posible. - Atención personalizada al usuario. - Vehículos última generación - Colaboración con el personal de los puertos - Capacidad de adaptación a las puntas. - Rapidez en el servicio. - Barcos y Vehículos respetuosos con el medio ambiente - Navegación y conducción respetuosa con el medio ambiente y el usuario - Implantación de un Sistema de Gestión según requisitos 9.001, 14.001, 45001, 13.816 y 50.001 - Huella de Carbono - Cumplimiento de la oferta de adjudicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos para el tratamiento de las NC y reclamaciones de clientes, establecimiento de indicadores para su control. - Evaluación de satisfacción, a través de encuestas u otros indicadores. - Dedicación de una parte de los recursos de la empresa con un punto de vista medio ambiental al buen mantenimiento de los barcos. - Selección de materiales reciclables y respetuosos con el medio ambiente en las reparaciones de los barcos. - Certificación del Sistema de Gestión. 	<p>Certificación de 45001, 50.001 Y Huella de Carbono</p>	<p>2 años desde la adjudicación</p>	<p>Director de Explotación</p>

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS SGC	PLAN DE ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
USUARIOS / FAMILIARES / PÚBLICO EN GENERAL	<p>Barcos y Vehículos adaptados a las necesidades.</p> <p>Barcos y Vehículos limpios.</p> <p>Navegación y Conducción respetuosa con el usuario y el medio ambiente</p> <p>Posibilidad de acceder con ciclo motores y/o bicicletas.</p> <p>Acceso de PMR</p> <p>Poder viajar con mascotas</p> <p>Equipos de emergencia revisados y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en el servicio. - Cumplimiento de los compromisos en los horarios y en las tarifas. - Vehículos modernos y barcos y vehículos correctamente mantenidos. - Transporte adaptado a PMR. - Se pueden transportar mascotas de no más de 10 kg en trasportín. - Transporte de bicicletas y ciclomotores. - Barcos y Vehículos respetuosos con el medio ambiente - Navegación y Conducción respetuosa con el medio ambiente y el usuario. - No tener situaciones de emergencia durante los procesos de embarque y desembarque así como en la navegación. - Clara identificación de los 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos para el tratamiento de las No Conformidades y reclamaciones de clientes, establecimiento de indicadores para su control. - Evaluación de satisfacción, a través de encuestas u otros indicadores. - Control de limpieza de los barcos y vehículos. - Dedicación de una parte de los recursos de la empresa con un punto de vista medio ambiental a la identificación de nuevos vehículos y nuevos productos de mantenimiento en los barcos. - Selección de materiales reciclables y respetuosos con el medio ambiente en barcos y vehículos. - Instalaciones y barcos accesibles - Identificar posibles peligrosos para la seguridad y poner medios para evitarlos 	<p>No se considera necesario la toma de acciones, salvo las requeridas en la planificación de la acción preventiva</p>		

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

	<p>conformes</p> <p>No correr riesgos en el embarque, viaje, y desembarque, así durante su estancia en las taquillas y alrededores.</p>	<p>diferentes desniveles, escalones, o cualquier barrera que pueda suponer un accidente</p>				
<p>MUTUA, SPA, SINDICATOS Y REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES</p>	<p>Buena comunicación bidireccional</p> <p>Información transparente</p> <p>Control de la información documentada</p> <p>Información necesaria, suficiente y en tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poner en marcha las acciones previstas en la planificación de la acción preventiva - No haya accidentes y todas las situaciones de riesgo estén cubiertas - Buena retroalimentación en la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comunicación y consulta - Contrato SPA y Mutua - Comunicación DELTA 	<p>No se considera necesario</p>		

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS SG	PLAN DE ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
PROVEEDORES	<p>Relación comercial satisfactoria y continuada</p> <p>Coordinación actividad preventiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Regularidad en el servicio. - Establecimiento de unas bases comerciales. - Cumplimiento de los compromisos de pago. - Claridad en las peticiones de producto/servicio. - Preocupación medio ambiental en la selección de los materiales. - Colaboración con la empresa en cuanto la comercialización de nuevos productos y herramientas - Poner medios para el cumplimiento del requisito antes de la realización del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de selección y evaluación de proveedores. - Establecimiento de órdenes de pedido numeradas y con descripciones claras de los productos/servicios a pedir. - Proceso de compras. - Evitar caer en los monopolios, favorecer la variedad de proveedores para un mismo producto/servicio. - Se tienen que hacer cargo de los residuos generados como consecuencia de su actividad 	<p>No se considera necesario la toma de acciones.</p>		

MANUAL ESTRATEGICO

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS SG	PLAN DE ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
GRUPO / ACCIONISTAS	<p>Viabilidad a largo plazo de un negocio rentable</p> <p>Buena comunicación de incidencias en nóminas, altas, bajas etc</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad y futuro - Rentabilidad - Seguridad a largo plazo - Compromiso medio ambiental de la empresa con el entorno - Ausencias de accidentes y bajas de larga duración 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de políticas estratégicas de negocio a largo plazo. - Planes de Marketing y control presupuestario. - Cálculo del punto de equilibrio anual. - Reparto de beneficios cuando sea posible, siempre y cuando estén cubiertas todas las necesidades financieras de la empresa. 	No se considera necesario la toma de acciones.		

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS Sistema Gestión	PLAN DE ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
ENTORNO, COMUNIDAD DE ANDALUCIA AUTORIDAD PORTUARIA Capitania Marítima Ayuntamientos	Desarrollo de actividades sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de obligaciones tributarias y requisitos legales a nivel de Comunidad, local y portuaria. - Acceso a los canales de comunicación. - Cumplimiento de la normativa medio ambiental, ruido, legislación relacionada con puertos, emisiones, residuos., etc.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Previsiones de pagos tributarios, fijación de un calendario de pagos de tributos locales. - Comprobación de las actualizaciones legales y medio ambientales. - Gestoría jurídica - Alta en el servicio de Notificaciones electrónicas. - Comunicación fluida con las administraciones. - Cumplimiento de la legislación vigente sobre navegación 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de tesorería mensual - Implantación de la 45001 y 50001. - Huella de Carbono - Control de indicadores - Comprobación de los cambios normativos una vez al año, en aquellas normas que nos aplican - Alta en el servicio de notificaciones electrónicas - Domiciliación de impuestos para evitar retrasos en los pagos. - Comunicación fluida con las autoridades portuarias 	2 años desde firma	Director de explotación

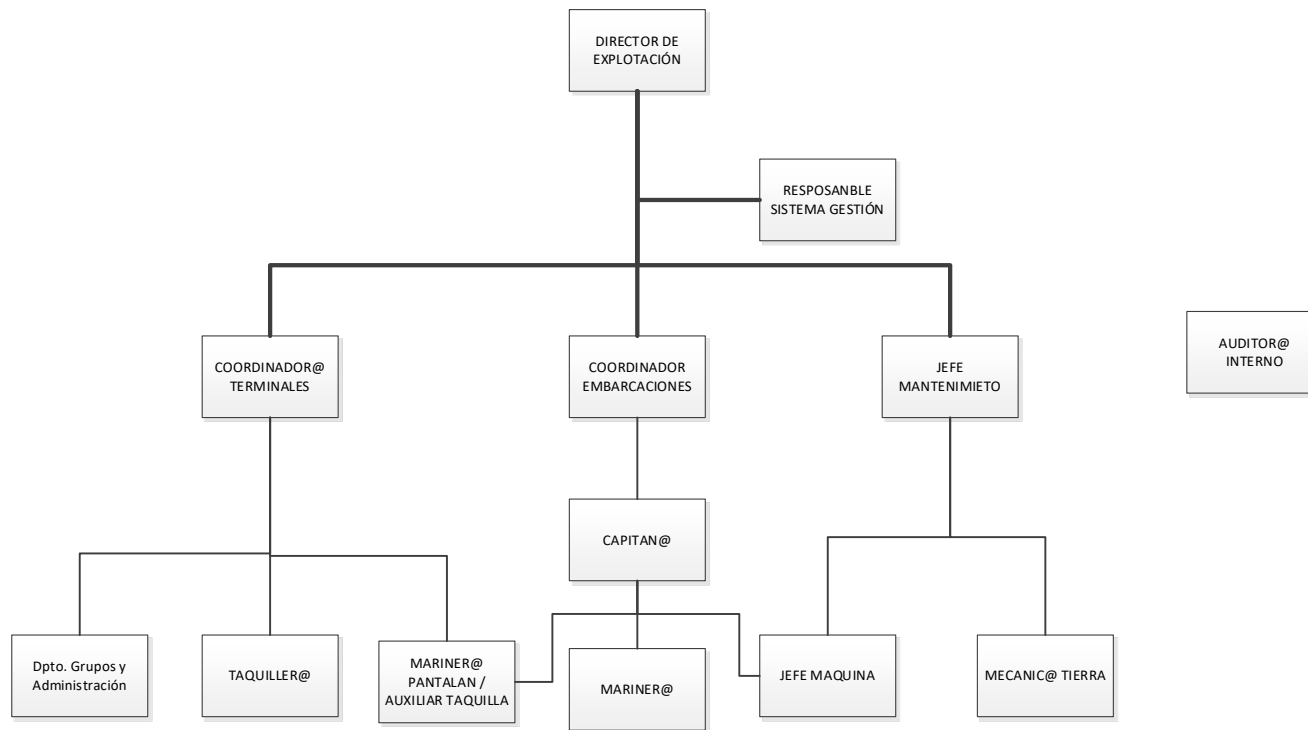
IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	PLAN DE ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
EMPLEADOS	<p>Relación laboral satisfactoria y continuada</p> <p>Formación e información en seguridad y salud.</p> <p>Disponer de los medios necesarios para la protección de las personas en el puesto de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la empresa de acuerdo a la legalidad vigente - Seguridad en el puesto de trabajo - Valoración personal y profesional - Buen ambiente laboral - Vinculación recíproca y nula rotación - Descripción detallada de sus responsabilidades y competencias. - Aplicación de políticas medio ambientales y uso de productos inocuos para la salud- - Formación medio-ambiental y de seguridad y salud. - Información sobre los riesgos del puesto de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de un organigrama indicando un responsable por departamento. - Definir autoridades y responsabilidades individuales - Comunicación clara y directa - Asesoramiento en tema de personal (nóminas y contratos) - Cumplimiento de la norma de prevención de riesgos laborales y protección de datos - Promover buen ambiente de trabajo. - Presupuesto destinado a formación 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de Planes estratégicos y de Marketing. - Establecer el punto de equilibrio como un indicador - Contratación de personal con contrato fijo e incentivar la promoción interna - Garantizar la formación continua en relación al puesto de trabajo y fomentar la preocupación medio ambiental. - Dar a conocer el resultado del estudio de los indicadores. 	2 años desde firma	Director de explotación

ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA

La Dirección de la organización recae sobre el director de explotación, quien nombra como representante del mismo al responsable del sistema de gestión.

Para el adecuado seguimiento del sistema, dentro del organigrama, se ha formado un equipo de trabajo para la gestión de la energía y los sistemas de gestión.

Equipo de Gestión de la Energía y sistemas de gestión:

- Director de explotación
- Responsable del Sistema de Gestión
- Jefe de Mantenimiento



Bahía de Cádiz
Catamarán
Operado por SECORBUS, S.L.

Socius

C.I.F.: B-81048100
Avd. José León de Carranza 20 Dupl. - 11011 Cádiz

Fdo. Director de Explotación