

## **¿QUIENES PUEDEN SER BENEFICIARIOS DE UNA BONIFICACIÓN PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS?**

- La compañía naviera o, en el caso de embarcaciones pesqueras, el armador
- El prestador de un servicio portuario
- El titular de una concesión de una terminal marítima de mercancías
- El titular de una autorización de una terminal marítima de mercancías
- El titular de una estación marítima

Por tener en vigor una certificación de servicio (emitida por una entidad acreditada a tal efecto por ENAC), basada en los referenciales de calidad del servicio aprobados por Puertos del Estado o, en su caso, en los referenciales específicos aprobados en su desarrollo por la Autoridad Portuaria, y validados por Puertos del Estado.

## **¿QUÉ ESTABLECE UN REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO?**

Establece las características de calidad de servicio aplicables a los prestadores de servicio portuario y de manipulación de mercancías, que voluntariamente deseen someterse a una certificación para así obtener la bonificación por calidad de servicio prevista en el artículo 245.2 a) y b) del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, aprobado por el RDL 2-2011.

Asimismo en el referencial se establecen los métodos, registros o indicadores a utilizar para comprobar el cumplimiento de las características de calidad, el sistema de evaluaciones de conformidad y emisión de certificados, y un sistema de revisión y mejora continua de las condiciones de calidad.

## **¿CUÁL ES LA CUANTÍA DE LA BONIFICACIÓN Y SOBRE QUE TASA SE APLICA?**

En el caso de la compañía naviera o, en el caso de embarcaciones pesqueras, el armador se le aplicará una bonificación de un 5 por ciento a la cuota de la tasa del buque.

En el caso del prestador de un servicio portuario, el titular de una concesión de una terminal marítima de mercancías, el titular de una autorización de una terminal marítima de mercancías o el titular de una estación marítima se le aplicará una bonificación de un 15 por ciento a la cuota de la tasa de actividad.

## **¿CUÁNTOS REFERENCIALES DE CALIDAD DE SERVICIO EXISTEN EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE VALENCIA?**

- Referencial de Calidad de Servicio Navieras (de aplicación en todo el Sistema Portuario Español). *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Tráfico de Contenedores. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Tráfico de Mercancía General Convencional. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Tráfico de Cargas Sólidas y Líquidas a Granel. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Tráfico de Mercancía Rodada. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Tráfico de Cruceros. *Enlace*
- Criterios para la aplicación de Referenciales de Calidad de Servicio en el caso de Manipulación de Mercancías Polivalentes. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Servicio de Practicaje. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Servicio de Remolque. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Servicio de Amarre y Desamarre. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Servicio de Recepción de Deshechos Generados por Buques. *Enlace*
- Referencial de Calidad de Servicio para el Tráfico de Vehículos en Régimen de Mercancías. Sistema ANFAC – OPPE. *Enlace*

## **¿CÓMO OBTENER UN CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE ACUERDO CON EL REFERENCIAL DE SERVICIO DE CALIDAD APLICABLE?**

El cliente que desee optar a una bonificación por calidad en el servicio deberá contactar con una entidad de certificación y obtener una evaluación de la conformidad de acuerdo con las características de calidad de servicio establecidas en el Referencial de Servicio aplicable.

La certificación se emitirá por la correspondiente entidad de certificación, que deberá estar debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), conforme a UNE-EN 45011. En un principio, para poder abordar y completar el proceso de acreditación, Puertos del Estado da la correspondiente autorización a las entidades de certificación.

La relación de entidades de certificación autorizadas y a las que se puede acudir es:

Vehículos nuevos

SGS

AENOR

Resto de Referenciales

SGS International Certificación Cervices Ibérica, S.A (SGS)

Bureau Veritas Certification (BVC)

Lloyd's Register España (LRQA)

Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR)

La duración de las certificaciones que emiten las entidades de certificación autorizadas es de un año, dicha certificación (documento justificativo) deberá contener como mínimo:

- Nombre del peticionario de la bonificación
- Instalaciones para las que se emite la certificación
- Características que se certifican, de acuerdo al Referencial correspondiente
- Nombre del Referencial
- Validez de la certificación (fecha inicio y fecha final)
- Documentación adjunta o informe de auditoría de certificación

Todas las características de calidad establecidas en el Referencial son igual de importantes a efectos de la certificación, por lo que la obtención de la misma y la consiguiente aplicación de la bonificación por la APV está condicionada al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

Durante el proceso de certificación las entidades autorizadas tendrán en cuenta los posibles incumplimientos que se hayan puesto de manifiesto por las distintas Autoridades Portuarias, a través de Puertos del Estado, otorgándoles a los mismos el tratamiento de "no conformidades", de tal modo que la certificación se encuentre ligada a un nivel de cumplimiento global de las características de calidad en el puerto de interés general de que se trate. A estos efectos, las Autoridades Portuarias podrán realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales previa coordinación con el concesionario o autorizado, o con el prestador del servicio de manipulación, según proceda.

## **¿CÓMO SOLICITAR UNA BONIFICACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO?**

El cliente que desee optar a una bonificación por calidad en el servicio deberá cumplimentar las plantillas de bonificación adjuntando la documentación que en ellas se requiere y enviarlas a la atención de Néstor Martínez, director de Servicios de la APV.

En el caso de certificación para un Referencial de Calidad de Servicio Navieras la plantilla de solicitud es:



B245-2 Tasa al  
buque.docx

En el resto de Referenciales la plantilla de solicitud es:



B245-2 Tasa de  
actividad.docx

Para cualquier consulta sobre el procedimiento a seguir pueden contactar con Elena Oliver mediante el correo electrónico en [eoliver@valenciaport.com](mailto:eoliver@valenciaport.com) o en [calidad\\_apv@valenciaport.com](mailto:calidad_apv@valenciaport.com)