



Aprobada por el Consejo de Administración
en su sesión de 11 de MARZO de 2015

El Secretario,



REFERENCIAL DE VEHICULOS

PUERTO DE SAGUNTO

Edición 5 con fecha 29/01/2015



HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº Rev. / Fecha	Naturaleza del cambio
Edición 1 (octubre 2003)	Aprobación Comité Seguimiento
Edición 2 (septiembre 2008)	Revisión características
Edición 3 (agosto 2009)	Incorporación definición Observación
Edición 4 (septiembre 2012)	Revisión características y adaptación a RDL 2/2011
Edición 5 (Enero 2015)	Creación de un Ref. Específico para el tráfico de vehículos en el Puerto de Sagunto

0.- Introducción

La configuración actual de los sistemas de transporte ha convertido a los puertos en nodos de interconexión modal y en plataformas logísticas con un importante papel en la articulación de las cadenas de transporte.

La contribución de los puertos a la competitividad de sus clientes mediante la prestación de servicios eficientes, que respondan a las necesidades del transporte marítimo, de la distribución terrestre, y de los servicios logísticos, debe entenderse como una estructura de procesos y en clave de comunidad portuaria y logística.

Los diferentes integrantes de la comunidad portuaria deben trabajar, conjuntamente con otros protagonistas de las cadenas logísticas y de transporte, para mejorar los procesos y conseguir una oferta integrada eficiente en términos del conjunto de los servicios realizados.

Por eso la cooperación es un instrumento fundamental. Esta cooperación no puede conseguirse sin voluntariedad por lo que los esquemas de reconocimiento han de jugar un importante papel de motivación a la participación en la mejora conjunta.

Se trata de tener instrumentos que permitan distinguir a las organizaciones que participan en la mejora de los servicios y, a la vez, transmitir a los clientes el esfuerzo de mejora que se realiza.

Un Esquema de Certificación de calidad de servicio permite atender estas necesidades al establecer, con la participación de todas las partes interesadas, unas características de calidad de servicio, que se recogen en un documento denominado Referencial de Calidad de Servicio, que se pone a disposición de las organizaciones del sector para que puedan demostrar, a través de una comprobación (evaluación de conformidad), que sus servicios cumplen esas características de calidad y disfrutar de una marca distintiva (marca de conformidad) de evidente efecto comercial.

La utilización de marcas de calidad en productos y servicios (marcas de conformidad) es una herramienta cada vez más utilizada por diferentes sectores productivos para promover la mejora de la calidad de los servicios.

Las marcas contribuyen a la mejora de los servicios al facilitar la elección entre proveedores, al diferenciar unos servicios de otros, una vez que los clientes finales conocen el significado de la marca, y al provocar una presión competitiva entre las empresas para tratar de imitar a las mejores.

El Referencial de Servicio debe establecer el nivel de servicio que puede esperar el cliente (características de calidad de servicio) y los aspectos que deben comprobarse a efectos de poder asegurar el cumplimiento de las características.

La certificación tiene por objeto la calidad del servicio prestado, basada en las características de servicio establecidas específicamente para cada uno de los servicios, con lo que la entidad de certificación, para conceder la certificación, o la marca correspondiente, comprobará que los servicios son conformes a las características establecidas en el Referencial.

Además es preciso que las características de servicio reflejen los requisitos de todas las partes interesadas, que se hayan establecido de forma consensuada y equilibrada, y que la marca se conceda tras un proceso de evaluación transparente, basado en la intervención de evaluadores independientes y con la adecuada competencia técnica.

Para ello existe la acreditación de entidades de certificación que desarrollan actividades de evaluación de la conformidad y que, en España, es realizada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). La Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 que anula a la anterior EN-45011 (ISO/Guide 65) establece las condiciones que deben cumplir las entidades que se dediquen a la certificación de servicios. Además el Comité Permanente de ENAC aprobó, en febrero de 2003, una Nota Técnica (NT-12) que establece los criterios en que se basa ENAC para aceptar solicitudes de acreditación de actividades de evaluación de la conformidad que lleven asociado el uso de marcas de conformidad.

El Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre) se apoya, para incidir en la mejora y eficiencia del servicio global prestado al comercio y al transporte, en la certificación de servicios, utilizándola como instrumento objetivador de bonificaciones en tasas portuarias ligadas a una mejora de la calidad en la prestación de servicios en los puertos de interés general.

De hecho, en el artículo 245.2 del mencionado Texto Refundido, se establece una bonificación en la tasa de actividad para los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estaciones marítimas, que dispongan de una certificación de servicios obtenida sobre la base de los Referenciales de Calidad de Servicio que apruebe Puertos del Estado, o de los Referenciales Específicos que, en desarrollo de aquellos, apruebe, en su caso, la Autoridad Portuaria correspondiente. La certificación de servicios debe ser emitida por una entidad de certificación acreditada por ENAC conforme a la Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 que anula a la anterior UNE-EN-45011. A su vez el artículo 108, del mismo Texto Refundido, establece las actividades que tienen la consideración de servicios portuarios.

Por tanto, Puertos del Estado debe aprobar los Referenciales de Calidad que contengan las características de calidad de servicio que sirvan de referencia para una certificación de tercera parte a la puedan someterse, voluntariamente, los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estación marítima, que deseen contribuir a la mejora de la calidad de servicio que ofrece el puerto y beneficiarse de la citada bonificación en la tasa de actividad.

Cada servicio portuario supone la realización de actividades diferentes. La actividad de las terminales marítimas de mercancías y de las estaciones marítimas viene marcada por las operaciones propias de los tráficos a los que sirven, ya que la manipulación es diferente en función de la naturaleza de las mercancías de que se trata, y de la forma de presentación de las mismas, o de si están involucrados pasajeros. Además, para el caso particular de los servicios al pasaje y de manipulación de mercancías, hay que tener en cuenta que el prestador de los servicios no tiene por qué coincidir en todos los casos con el titular de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías o de estación marítima.

Al establecer las características de calidad de servicio procede tener en cuenta esas diferencias en la operativa. Por eso procede aprobar Referenciales de Calidad de Servicio distintos por servicio portuario y distinguiendo también algunos tipos de tráfico.

1.- Objeto, ámbito de aplicación y alcance

Este Referencial Genérico de Servicio establece las características de calidad de servicio, relativas a los servicios prestados a los vehículos en régimen de mercancía, que han de servir de referencia en una posterior etapa de certificación a la que se podrán someter voluntariamente las diferentes entidades de las comunidades portuarios y logísticas, que prestan servicios al tráfico portuario de vehículos en régimen de mercancía, comprendidas en el Alcance del Esquema de Certificación ANFAC-Puertos del Estado.

Este Referencial Genérico de Servicio también contiene características de calidad de servicio aplicables, en puertos de interés general, a los prestadores de servicios portuarios, y a los titulares de concesiones o autorizaciones de terminales marítimas, para el tráfico de vehículos en régimen de mercancía que voluntariamente deseen someterse a la certificación por tercera parte necesaria para obtener la bonificación por calidad de servicio prevista en el artículo 245.2.b) del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

También establece los métodos, registros o indicadores a utilizar para comprobar el cumplimiento de las características de calidad de servicio.

A dichos efectos, se entiende por Terminal marítima de vehículos en régimen de mercancía aquella Terminal marítima de mercancías especializada en el tráfico de vehículos en régimen de mercancía. Siempre teniendo en cuenta la definición establecida en el apartado 11 del anexo II del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

Del mismo modo se entiende por servicio de practicaje el definido en el artículo 126, por servicio de remolque el definido en el artículo 127, por servicio de amarre y desamarre de buques el definido en los artículos 128.1 y 128.2, por servicio de recogida de desechos generados por buques al definido en el artículo 132, y por servicio de manipulación de mercancías el definido en el artículo 130, del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

Este Referencial Genérico de Servicio para el Tráfico de Vehículos en Régimen de Mercancía podrá ser desarrollado, en cada puerto, a través de un Referencial Específico tal cual se contempla en otros documentos del Esquema de Certificación ANFAC-Puertos del Estado.

Dichos Referenciales Específicos serán de aplicación a los efectos de lo previsto en el artículo 245.2.b) del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (RDL 2/2011) una vez revisados por Puertos del Estado para comprobar que se ajustan a los compromisos mínimos de calidad y al Esquema de Certificación establecidos para el conjunto de puertos de interés general.

2.- Evaluación de la conformidad y emisión de certificados

Las evaluaciones de la conformidad se realizarán de acuerdo con las características de calidad de servicio establecidas en este Referencial y, en su caso, con las recogidas en los Referenciales Específicos que pudieran haber sido elaborados, para cada puerto de interés general, por las respectivas Autoridades Portuarias; y de acuerdo con los criterios establecidos en los documentos del Esquema de Certificación ANFAC-Puertos del Estado, en especial el Procedimiento de Realización de Evaluaciones de Conformidad.

La obtención de la certificación, y la consiguiente aplicación de la bonificación por las Autoridades Portuarias, está condicionada al cumplimiento de todo ello.

La certificación se emitirá por la correspondiente entidad de certificación, que deberá estar debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) conforme a la Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 que anula a la anterior UNE-EN 45011, y reconocida por el Comité de Seguimiento del Esquema de Certificación ANFAC-Puertos del Estado.

3.- Características de calidad. Definición y métodos de medida y comprobación.

Para evaluar la calidad de los servicios prestados en el caso del tráfico de vehículos en régimen de mercancía se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

A.- Infraestructuras, Instalaciones, y Equipos

A1.- Accesos marítimos

A2.- Ayudas a la navegación marítima

A3.- Explanadas, campas depósito, campas FRP y LPR, tinglados, silos, vías de circulación y accesos

A4.- Muelles marítimos

A5.- Rampas roro

A6.- Instalaciones para operativa con ferrocarril

A7.- Iluminación

A8.- Señalización

A9.- Taxis operativa

A10. Equipos de limpieza

A11. Otros equipos auxiliares

- A.12.- Mantenimiento y conservación de infraestructuras, instalaciones y equipos
- A.13.- Colaboración con la Autoridad Portuaria en caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos

- B.- Gestión de recursos
 - B.1.- Prevención riesgos laborales
 - B.2.- Cualificación del personal
 - B.3.- Formación
 - B.4.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado
 - B.5.- Medios humanos de manipulación
 - B.6.- Tecnologías de la información

- C.- Protección y seguridad
 - C.1.- Protección
 - C.2.- Seguridad

- D.- Gestión del tráfico
 - D.1.- Asignación atraque
 - D.2.- Otorgamiento concesiones y autorizaciones
 - D.3.- Gestión campas de depósito públicas
 - D.4.- Limpieza
 - D.5.- Señalización
 - D.6.- Closing time
 - D.7.- Gestión de flujos
 - D.8.- Contratación
 - D.9.- Facturación
 - D.10.- Sistema aduanero

- E.- Servicios al vehículo (Operaciones, Manipulación y Servicios a la mercancía)
 - E.1.- Manipulación de vehículos. Criterios generales a todas las marcas
 - E.2.- Manipulación de vehículos. Criterios por marca
 - E.3.- Operativa de vehículos. Circulación
 - E.4.- Vestimenta del personal
 - E.5.- Entrega y Recepción
 - E.6.- Trinca y Destrinca
 - E.7.- Seguimiento de daños de vehículos

- F.- Servicios al buque
 - F.1.- Practicaje
 - F.2.- Remolque
 - F.3.- Amarre y Desamarre
 - F.4.- Recogida de residuos
 - F.5.- Otros servicios al buque

G.- Atención al cliente y partes interesadas

G.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

G.2.- Plazos de respuesta

G.3.- Interlocutores operativos identificados

G.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

G.5.- Seguimiento resultados de servicios

Estos parámetros se desglosan en una serie de características de calidad de servicio que se establecen a continuación, junto con los métodos, registros o indicadores de comprobación de su cumplimiento.

Las características se establecen con el criterio general de que sean objetivas, medibles y registrables, que el resultado de su aplicación aporte valor añadido para el cliente final, y de forma que sean compatibles con los sistemas de gestión propios de las empresas prestadoras de servicios portuarios o titulares de concesiones o autorizaciones.

En el supuesto de empresas que dispongan de un sistema de gestión de la calidad certificado según la Norma ISO 9001:2015, de un sistema de gestión medioambiental certificado según la Norma ISO 14001:2004, y de un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según la Norma OSHAS 18001:2007 se considerarán aceptables los registros y documentos propios de los sistemas mencionados, para las características de calidad señaladas con un asterisco (*), siempre y cuando la certificación del sistema correspondiente esté otorgada por una entidad de certificación acreditada por ENAC, y tan solo en este caso.

En las características que se establecen compromisos de la Marca de Garantía, éstos serán de aplicación en el supuesto de Empresas Estibadoras/Terminales de Vehículos pertenecientes a la Marca de Garantía para las características de calidad señaladas con dos asteriscos (**).

INDICE REFERENCIAL

A.- Infraestructuras, Instalaciones, y Equipos

- A1.- Accesos marítimos
- A2.- Ayudas a la navegación marítima
- A3.- Explanadas, campas depósito, campas FRP y LPR, tinglados, silos, vías de circulación y accesos
- A4.- Muelles marítimos
- A5.- Rampas roro
- A6.- Instalaciones para operativa con ferrocarril
- A7.- Iluminación
- A8.- Señalización
- A9.- Taxis operativa
- A10. Equipos de limpieza
- A11. Otros equipos auxiliares
- A12.- Mantenimiento y conservación de infraestructuras, instalaciones y equipos
- A13.- Colaboración con la Autoridad Portuaria en caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos

B.- Gestión de recursos

- B.1.- Prevención riesgos laborales
- B.2.- Cualificación del personal
- B.3.- Formación
- B.4.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado
- B.5.- Medios humanos de manipulación
- B.6.- Tecnologías de la información

C.- Protección y seguridad

- C.1.- Protección
- C.2.- Seguridad

D.- Gestión del tráfico

- D.1.- Asignación atraque
- D.2.- Otorgamiento concesiones y autorizaciones
- D.3.- Gestión campas de depósito públicas
- D.4.- Limpieza
- D.5.- Señalización
- D.6.- Closing time
- D.7.- Gestión de flujos
- D.8.- Contratación
- D.9.- Facturación
- D.10.- Sistema aduanero

E.- Servicios al vehículo (Operaciones, Manipulación y Servicios a la mercancía)

- E.1.- Manipulación de vehículos. Criterios generales a todas las marcas
- E.2.- Manipulación de vehículos. Criterios por marca
- E.3.- Operativa de vehículos. Circulación
- E.4.- Vestimenta del personal
- E.5.- Entrega y Recepción
- E.6.- Trinca y Destrínca
- E.7.- Seguimiento de daños de vehículos

F.- Servicios al buque

- F.1.- Practicaje
- F.2.- Remolque
- F.3.- Amarre y Desamarre
- F.4.- Recogida de residuos
- F.5.- Otros servicios al buque

G.- Atención al cliente y partes interesadas

- G.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- G.2.- Plazos de respuesta
- G.3.- Interlocutores operativos identificados
- G.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- G.5.- Seguimiento resultados de servicios



A.- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

A.1.- Accesos Marítimos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.1.1.- Calados La Autoridad Portuaria dispone de un plano de calados actualizado de cada muelle y zona del puerto que permite la correcta navegación. Se realizan batimetrías periódicas con el fin de detectar modificaciones en el calado, y adecuarlo a las necesidades realizando los dragados necesarios. La Corporación de Prácticos tiene acceso a los calados actualizados de los muelles.	Autoridad Portuaria	Plano de calados, batimetrías y dragados. Escrito de remisión a Corporación de Prácticos del plano de calados, batimetrías y dragados.
La APV dispone de las batimetrías necesarias, para permitir la asignación de atraque y para controlar los diferentes calados, siempre después de acciones que sean de dragado o no, o circunstancias que puedan provocar cambios en el lecho marino del área de navegación. Cuando es necesario efectuar dragados que puedan interferir en las maniobras náuticas, se comunica a los Prácticos las previsiones de los trabajos a efectuar.	Autoridad Portuaria	Batimetrías. Comunicación a los prácticos de los dragados a efectuar



<p>A.1.2.- Lugares de atraque y fondeo antes del acceso a los muelles.</p> <p>Están definidos, y dados a conocer, lugares de atraque específicos, de uso habitual, para la carga y descarga de buques car carrier, así como áreas de fondeo para espera de los mismos, definidas por coordenadas geográficas, representadas en planos mediante líneas que las unen.</p>	<p>La Autoridad Portuaria asigna el atraque dependiendo de diferentes variables como la solicitud de atraque, hora prevista de llegada y la hora prevista de salida.</p> <p>La APV define las áreas de fondeo para la espera de los buques.</p> <p>El Puerto de Sagunto define sus áreas de fondeo como:</p> <p>Relación de atrques para tráfico de vehículos nuevos. Coordenadas geográficas de zonas de fondeo y plano. Autorización de atrques</p>
<p>La Autoridad Portuaria</p> <p>Áreas de fondeo</p>	<p>1. Zona de fondeo para su utilización por buques que transporten Mercancías No Peligrosas, la comprendida por los puntos de coordenadas siguientes:</p> <p>A. Latitud 39 grados 37,50 minutos N Longitud 00 grados 10,05 minutos W B. Latitud 39 grados 37,50 minutos N Longitud 00 grados 08,75 minutos W C. Latitud 39 grados 36,50 minutos N Longitud 00 grados 08,75 minutos W D. Latitud 39 grados 36,50 minutos N Longitud 00 grados 10,05 minutos W</p> <p>2. Zona de fondeo para su utilización por buques que transporten Mercancías peligrosas, la comprendida por los puntos de coordenadas siguientes:</p> <p>E. Latitud 39 grados 36,45 minutos N Longitud 00 grados 10,05 minutos W</p>

- F. Latitud 39 grados 36,45 minutos N
Longitud 00 grados 08,75 minutos W
- G. Latitud 39 grados 35,45 minutos N
Longitud 00 grados 09,84 minutos W
- H. Latitud 39 grados 35,45 minutos N
Longitud 00 grados 11,13 minutos W

La zona de Varada de buques queda definida por el área comprendida entre dos líneas rectas, paralelas entre sí, con origen en los puntos de coordenadas siguientes:

- A. Latitud 39 grados 37,52 minutos N
Longitud 00 grados 14,95 minutos W
 - B. Latitud 39 grados 37,08 minutos N
Longitud 00 grados 15,38 minutos W
- Se extiende con demora verdadera 130º, una distancia de una milla náutica y media y la costa.



A.2.- Ayudas a la Navegación Marítima

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.2.1.- Sistema de ayudas a la navegación marítima Existe un sistema de ayudas a la navegación marítima en un estado de uso y mantenimiento tal que se respeta la disponibilidad establecida en A.2.2.	Autoridad Portuaria Existe un sistema de señalización visual y radioeléctrico, y un control permanente de las señales marítimas. Se dispone de un Sistema de Información Geográfica (GIS) donde está integrada la información de cada señal de ayudas a la navegación y el mantenimiento de sus distintos elementos. Por otro lado se cuenta con una aplicación de telecontrol (SCADA) de las señales que advierte a los técnicos del departamento de la aparición de averías o daño en los elementos de la señalización marítima, para que pueda ser subsanada o informada su incidencia inmediatamente. También se cuenta con una red de cámaras (ARGOS), integradas en una aplicación informática, para la visión en tiempo real de las ayudas. Existe un turno de guardias (24 horas, 365 días) entre el personal del departamento que con medios informáticos y de comunicación cubre las posibles incidencias.	Autoridad Portuaria Plano de ayudas a la navegación marítima. % de disponibilidad media anual de las ayudas. % de disponibilidad anual de cada ayuda.
A.2.2.- Disponibilidad La disponibilidad anual de cada ayuda a la navegación es superior al 95%. La disponibilidad anual media ponderada de las ayudas a la navegación es superior al 99,28%.	Autoridad Portuaria	% de disponibilidad media anual de las ayudas. % de disponibilidad anual de cada ayuda.



A.2.3.- Comunicación de averías

En caso de una avería que afecte a la disponibilidad de una ayuda visual, la Autoridad Portuaria avisa al Centro Local de Coordinación y Salvamento (CLCS), a Puertos del Estado, y al Instituto Hidrográfico de la Marina si la incidencia va a perdurar más de 24 horas.

Si se trata de una señal interior no es necesario avisar al Instituto Hidrográfico de la Marina.

En caso de que una avería afecte a la disponibilidad de luz de una señal, existe un procedimiento establecido en el que los técnicos del departamento de Señalización Marítima de la APV comunican, vía web, la incidencia al Servicio Nacional de Coordinación de Radioavisos Náuticos Locales y Costeros y al Organismo Público Puertos del Estado.

	Autoridad Portuaria	Registro comunicaciones de no disponibilidad.
A.2.3.- Comunicación de averías	Autoridad Portuaria	Aplicación informática para el mantenimiento preventivo y correctivo de accesos marítimos.

A.3.- Explanadas, campas de depósito, campas FPR (First Point of Rest) y LPR (Last Point of Rest), tinglados, silos, vías de circulación, y accesos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.3.1.- Estado de pavimentos Se evita que tengan escalones, cambios de rasante, pendientes ni giros pronunciados, baches, saltos, desniveles, ni desperfectos, de tal forma que el bajo de los vehículos no golpea el pavimento. En general, no hay obstáculos que impidan la circulación segura (sin producir daños) de los vehículos. Tienen drenajes suficientes para evitar el estancamiento de agua. El pavimento de los diferentes viales terrestres de las instalaciones de la APV es estándar y está formado por: Vario general <ul style="list-style-type: none"> • Una capa de rodadura de aglomerado. • Una capa intermedia o binder. • Una capa base de aglomerado. • Sub-base de zahorra. • Explanada. El pavimento está limpio y es lo más duro y resistente posible para que no se desprendan piedras con el uso y el rodaje. Todas las campas para el depósito de automóviles en el Puerto de Sagunto se encuentran convenientemente pavimentadas en pavimento asfáltico o hidráulico según la zona. Se evita la presencia de escalones, saltos, pendientes pronunciadas, desniveles cortos, etc. Se dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados Autoridad Portuaria en espacios concesionados Terminales de Vehículos	Comprobación física Proyectos de obras e infraestructuras



<p>La carga máxima a soportar por las campas de primera línea de muelle no superará los 1000 Kg/m2. Si por cualquier razón se sobreponga este peso, se debe informar a la APV para que tome las medidas oportunas.</p>	<p>A.3.2.- Delimitación de zonas</p> <p>Están claramente delimitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zonas de rodadura en viales de una anchura mínima de 2 carriles de 3,5 metros cada uno, más un arcén de 1,5 m en el caso de los viales principales, que puede utilizarse, en situaciones extremas, como zona de estacionamiento provisional. En caso de no disponer de arcén señalizado, los carriles son de 5 metros. <p>En caso de la terminal polivalente disponen de dos tipos de viales, con un ancho de 8,9m y 9,35m respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios de aparcamiento en campas de depósito de 2,50 metros de ancho cada uno, señalizados con líneas horizontales. - En campas LPR (Last Point of Rest) y FPR (First Point of Rest), subdivisiones lineales señalizadas con líneas horizontales separadas entre sí 2,50 metros y numeradas en la cabecera a modo de referencia para las operaciones de carga y descarga. - Zonas para recepción, entrega, carga y descarga de vehículos transportados por camión o ferrocarril, de forma que estas operativas no interfieran con las de buque, depósito, traslado, ni con las de otros usuarios del puerto. <p>Los espacios para aparcar los vehículos se disponen, cuando es posible, en forma de "raspa" (aparcamiento en batería de forma diagonal) para evitar maniobras innecesarias de los vehículos.</p> <p>Los carriles de conducción entre los espacios de aparcamiento son de al menos 3 metros por sentido (permiten la entrada y salida de vehículos sin ocasionar daños a los mismos), y tienen una delimitación clara del sentido de</p>
--	--



circulación con señalización horizontal.	A.3.3.- Ubicación <p>Las zonas de manipulación y depósito de vehículos estarán alejadas de las zonas de manipulación de mercancías pulverulentas y se procurará no ubicarlas en zonas industriales, o en niveles inferiores a vías de comunicación, para evitar agresiones químicas o contaminantes, impactos, o caídas de objetos sobre los vehículos.</p> <p>No habrá árboles lindando con estos espacios, ni líneas eléctricas aéreas, sobre todo de alta tensión.</p>	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física
--	--	---	---------------------

A.4.- Muelles marítimos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.4.1.- Elementos de amarre y atraque</p> <p>En general se siguen las Recomendaciones para Obras Marítimas (ROM), de Puertos del Estado, que establecen las normas técnicas y características que deben de cumplir las obras marítimas en función del tipo de tráfico que soporten (dimensión, anchura, longitud, accesos, etc.) y en concreto los muelles.</p> <p>Los viales, estarán libres de obstáculos para permitir la adecuada circulación de vehículos nuevos.</p> <p>Los cambios de rasante no deben ser muy pronunciados, para evitar la formación de charcos y que el bajo de los vehículos golpee el pavimento.</p> <p>Existen las siguientes defensas de atraque en cada muelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muelle Centro: 30 defensas • Muelle Centro dos: 17 defensas • Muelle Sur: 153 defensas • Muelle Sur dos: 36 defensas • Muelle Norte: 35 defensas <p>Las tomas de agua se distribuyen de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muelle Centro: 16 tomas de buque • Muelle Centro dos: 5 tomas de buque • Muelle Sur: 9 tomas de buque • Muelle Sur dos: 15 tomas de buque • Muelle Norte: 9 tomas de buque <p>El número de norays por muelle es el siguiente:</p>	<p>Autoridad Portuaria en muelles con atraques no concesionados</p> <p>Entidad concesionaria en muelles con atraques concesionados</p>	<p>Proyecto de infraestructura</p> <p>Comprobación física</p> <p>ROM</p> <p>Comprobación física</p>



- Muelle Centro: norays del nº 27 al nº 58 (ambos inclusive)
 - Muelle Centro dos: norays del nº 29 al nº 32 (ambos inclusive)
 - Muelle Sur: norays del nº 1 al nº 26 (ambos inclusive)
 - Muelle Sur dos: norays del nº 201 al 238 (ambos inclusive)
 - Muelle Norte: norays del nº 60 al 78 (ambos inclusive)
- Iluminación suficiente y adecuada en toda la superficie del muelle, especialmente en las zonas destinadas a operaciones.



A.5.- Rampas Ro Ro

CARACTERÍSTICAS

A.5.1.- Rampas ro ro

En los muelles destinados al tráfico objeto de este Referencial específico de Sagunto, siendo que la zona de levante no se considera zona de mareas, que los barcos destinados a este efecto poseen rampas adecuadas a estos muelles, y que las terminales están dotadas de tacones para salvaguardar posible incidencias y evitar depresiones de terreno, no será obligatorio poseer este tipo de rampas.

Si fuera necesario por el tipo específico de buque a operar, se dispondrá de rampas diseñadas como depresión sobre la altitud del muelle a la que se adecua la rampa propia del buque.

El diseño de la pendiente de la rampa, de su anchura, y de su longitud depende del tipo de buque, del tipo de carga a soportar, y de las mareas, pero respetará al menos las siguientes características técnicas:

- El ángulo de incidencia (grado de inclinación de la pendiente de la rampa) será como máximo de 12°.

- Cuentan con elementos de protección, tales como vallas o muros de contención, en los puntos de máximo desnivel entre el muelle y el extremo de la rampa, para evitar caídas accidentales.

- El pavimento es antideslizante y completamente liso.

- Las rampas disponen de iluminación nocturna.

- Tiene señalización que indica los sentidos de circulación y viales disponibles.

APLICA A

Autoridad Portuaria en muelles con atraques no concesionados

Entidad concesionaria en muelles con atraques concesionados

EVIDENCIA

Comprobación física

A.6.- Instalaciones para operativa con ferrocarril

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Si en el momento de la auditoría no está implantado el ferrocarril en el puerto al que hace mención este referencial, no se tendrá en cuenta para la certificación.</p> <p>A.6.1.- Rampas ferroviarias fijas</p> <p>Se dispone, en su caso, de rampas fijas para facilitar la operativa de ferrocarril. Las rampas respetarán al menos las siguientes características técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La cota de altura estándar de la rampa, desde el carril hasta la topera, deberá ser de 1200 mm. - La pendiente de los puntos de encuentro no debe superar nunca un ángulo de 12º, para evitar que el bajo de los vehículos golpee con el pavimento de la rampa. - Tendrán preferentemente forma de "Y" para favorecer el paso de los vehículos y evitar que éstos rocen con los pilares de la rampa. - Contarán con una línea de conexiones eléctricas para motorizar las maniobras de nivelación de plataformas de los vagones. - Deberán disponer de una escalera lateral para acceder a la parte superior, diseñada con arreglo a la normativa de seguridad aplicable a este tipo de elementos. - Cuentan con elementos de protección, tales como quitamiedos, en ambos laterales a lo largo de todo su recorrido, para evitar caídas de vehículos o personas; y elementos de señalización que indican la circulación para incorporación a viales o campas. - Las rampas con visera móvil dispondrán de un cable y de un pasador de fijación de seguridad. 	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>



<p>A.6.2.- Zona estacionamiento ffcc</p> <p>A lo largo de la vía de estacionamiento de los trenes existe un vial principal de servicio para el taxi de operativa con protección para evitar la colisión de dicho taxi con los vagones.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>A.6.3.- Rampas ferroviarias móviles</p> <p>Se dispone, en su caso, de rampas móviles para facilitar la operativa de ferrocarril que reunirán al menos las siguientes características técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La pendiente de los puntos de encuentro no debe superar nunca un ángulo de 12º. - La vía sobre la que se asiente la rampa móvil debe estar pavimentada a nivel de la cabeza del carril. - Deben disponer de una barandilla pasamanos en ambos laterales a lo largo de todo su recorrido, con cable enfundado. - Dispondrán de un cable y de un pasador de fijación de seguridad. 	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>

A.7.- Iluminación

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.7.1 - Puntos de iluminación Las zonas de operación y depósito cuentan con torres de alumbrado con proyectores y lámparas, sobre corona fija o móvil, de tal forma que se mantienen los niveles de iluminación establecidos en A.8.2. En el caso de espacios verticales de depósito (silos), cada planta estará dotada de tubos fluorescentes, y habrá proyectores en la parte lateral y la terraza del silo, de tal forma que se mantienen los niveles de iluminación establecidos en A.7.2. Cuando el tipo de trabajo lo requiere se aportan medios de iluminación móviles, de forma que ninguna fase de la operación se realice sin iluminación.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física Proyectos de obras e infraestructuras
Existen una serie de báculos de alumbrado en todos los viales portuarios. La distancia entre báculos es de 40 metros, como máximo, en el caso de torres de 12 metros de altura. En el caso de torres de 9 metros de altura la distancia entre báculos es de 20 metros como máximo. Cada báculo dispone de uno o dos proyectores con potencias de 250 o 400 W.	Autoridad Portuaria	Comprobación física Proyectos de obras e infraestructuras
La terminal de vehículos posee 10 torres distribuidas por la campa. Cada torre está compuesta por 10 focos de 1.000 W cada uno. Además posee en los muelles 5 torres, 3 en el muelle sur y 2 en el centro2.	Autoridad Portuaria Terminales de Vehículos	Comprobación física Proyectos de obras e infraestructuras
La terminal polivalente posee 10 torres distribuidas por la campa. Cada torre está compuesta por 10 focos de 1.000 W cada uno. Además posee en los muelles 4 torres de 8 focos de 1.000 W cada uno y una torre de 6 focos.	Autoridad Portuaria	Comprobación física Proyectos de obras e infraestructuras



<p>A.7.2.- Compromisos iluminación</p> <p>Se definen unos niveles de iluminación en función de operaciones y tipos de espacio, teniendo que ser de mayor intensidad en los puntos de acceso y en el cierre perimetral de campas, así como durante las operaciones de carga o descarga y de traslados, de forma que cada torre proporciona al menos los siguientes mínimos:</p> <p>Nivel en explanadas y viales en operativa: 25 luxes</p> <p>Nivel de seguridad (no operativa en curso): 25 luxes</p> <p>La intensidad de la iluminación varía en función de la franja horaria, ya que desde el ocaso hasta las 22 h. el nivel mínimo de alumbrado es de 25 lux, y después de esa hora y hasta el amanecer el sistema entra en modo de ahorro de energía.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>
--	--	----------------------------

Comprobación física Proyectos de obras e infraestructuras

Autoridad Portuaria

A.8.- Señalización

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.8.1.- Elementos de señalización Las diferentes zonas del puerto están delimitadas y señalizadas con señalización horizontal siempre que sea posible (para evitar reducir el espacio de circulación y maniobra), disponiendo de pintura reflectante al menos en los viales generales de cada campa de depósito. Conforme a proyecto, de acuerdo a las Normas y recomendaciones o instrucciones del Ministerio de Fomento. Nota: en las campas la señalización vertical es más escasa por motivos de operativa.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física
A.8.2.- Elementos móviles de señalización Cada empresa estibadora dispone, mantiene, y utiliza en caso necesario, la señalización móvil necesaria para cumplir las características referidas a la operativa de vehículos (carga, descarga y circulación). Al menos de conos reflectantes y señales de tráfico de stop, ceda el paso, y dirección obligatoria.	Empresas estibadoras Operador campas depósito en superficies no concesionadas	Comprobación física
A.8.3.- Estado señalización La señalización presenta un adecuado nivel de conservación de tal forma que es bien visible. Se utilizan colores luminiscentes que permitan su percepción en horario nocturno.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Comprobación física



	Operador campas depósito
--	--------------------------

A.9.- Taxis de operativa

CARACTERÍSTICAS

A.9.1.- Equipos disponibles

Se dispone de una serie de taxis de operativa, de tal forma que cada convoy de carga, descarga, o traslado sea acompañado por uno de ellos. Los vehículos empleados para este fin deberán estar en perfecto estado de uso, y con su correspondiente ITV en regla.

A.9.2.- Identificación

Los taxis de operativa estarán siempre identificados.

A.9.3.- Equipamiento básico

Los taxis de operativa pueden estar dotados de luz destellante, al menos en su parte delantera. Deben de circular con las luces de emergencia durante las operaciones de traslado, carga y descarga. Durante las operaciones nocturnas deben tener encendido el alumbrado de cruce. Debido a la altura de algunas bodegas, los taxis de las operativas pueden sustituir la luz destellante delantera por la activación de luces de emergencia.

APLICA A

Empresa estibadora
Operador campas de depósito

Empresa estibadora
Operador campas de depósito

Empresa estibadora
Operador campas de depósito

EVIDENCIA

Comprobación física
Documentación ITV

Comprobación física

Comprobación física
Terminales de Vehículos

Comprobación Física



A.10.- Equipos de limpieza

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.10.1.- Equipos disponibles Los medios de limpieza son los especificados en los contratos de limpieza y están, todos ellos, en perfecto estado de pintura y conservación, portan un distintivo que los identifique, y están dotados de pantallas o protecciones que impiden cualquier tipo de daño a los vehículos nuevos. Se prestan los siguientes servicios de limpieza de los viales terrestres: barrido diario mecánico, barrido diario manual y baldeo mensual con agua. Se dispone con carácter permanente de la siguiente maquinaria y medios auxiliares para la limpieza y recogida de basuras de las superficies situadas dentro de la delimitación del recinto portuario: <ul style="list-style-type: none"> • 2 Barredoras Citygo Shmidt para remates de calzada (cunetas). • 1 Furgón Mega para el transporte de materiales, contenedores, herramientas y personas. Capacidad para cargar y transportar un contenedor de 660 litros. • Carro de Barrendero. Del mismo modo, se adscribirá parcialmente (realizarán el servicio a prestar y volverán a su base) la siguiente maquinaria: <ul style="list-style-type: none"> • 1 Camión recolector de RSU. Camión de 30 Tn. Con caja recolectora Ros Roca de 22 m³. • 1 Camión-cisterna (cuba) para el servicio de baldeo de viales y aceras. Cisterna de riego y baldeo de 7.000 litros, 7 m. de manga enrollable de lona de 45 mm de diámetro y faro giratorio. • 1 Camión Multilif de contenedores de 30 m³. 	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios no concesionados Entidad concesionaria en caso de espacios concesionados Empresas de limpieza contratadas al efecto	Contratos de limpieza Comprobación física Contraste registro mensual limpiezas efectuadas Pliego de Cláusulas Particulares y Contrato Comprobación física



<ul style="list-style-type: none"> • 1 Camión lava-contenedores de 11.000 litros de capacidad, con elevador polivalente de contenedores, equipo de riego y baldeo, con 15 m. de manguera y pistola de alta presión. <p>Toda la maquinaria y equipos utilizados están en perfecto estado de pintura y conservación, portando un distintivo que los identifica.</p> <p>El servicio de limpieza de los viales terrestres se presta sin perturbar el funcionamiento de los servicios públicos y la explotación del puerto, ni causar molestias a los usuarios.</p> <p>Los sistemas de limpieza mecánicos están dotados de pantallas o protecciones que impidan cualquier tipo de daño hacia los vehículos.</p> <p>Se cuida que los viales estén limpios y libres de obstáculos como papeles, cajas, flejes, restos de mercancías, etc.</p> <p>Para ello se disponen las limpiezas, barridos y baldeos que se establecen en el contrato del servicio de limpieza.</p> <p>El servicio de limpieza planifica y dispone la señalización y balizamiento necesarios para garantizar la seguridad de su trabajo.</p> <p>Traslada los residuos recogidos a un vertedero controlado.</p> <p>La empresa de limpieza elabora un informe mensual sobre las actividades de limpieza efectuadas, y lo presenta al Departamento de Operaciones y Servicios Portuarios de la Autoridad Portuaria.</p> <p>Las Terminales de Vehículos realizan limpieza manual, y cuando es necesario, contratan empresas de limpieza que dispone de medios propios para realizar estas tareas.</p>	<p>Registros de quejas y reclamaciones</p>
	<p>Registros de entrega en vertedero controlado</p> <p>Informe mensual de limpieza</p> <p>Terminales de Vehículos</p> <p>Comprobación física</p>



A.11.- Otros equipos auxiliares

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.11.1.- Baterías o acumuladores Cada operador deberá contar con baterías o acumuladores, fácilmente manejables, que permitan su aproximación a los vehículos sin riesgo de producir daños en los mismos.	Empresas estibadoras Operador campas de depósito	Comprobación física
A.11.2.- Combustible Cada Terminal de Vehículos deberá contar con suministro de combustible adicional adecuado a las especificaciones de cada fabricante para cada vehículo, manteniendo las normas de seguridad del mismo y atendiendo a las normas de seguridad generales de la instalación portuaria.	Empresas estibadoras Operador campas de depósito	Comprobación física Normas de Seguridad del fabricante Código ISPS

A.12.- Mantenimiento y conservación de infraestructuras, instalaciones y equipos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.12.1.- Plan de mantenimiento Existe un Contrato de Mantenimiento, preventivo y correctivo, de todas las infraestructuras contempladas en este Referencial, que detalla la periodicidad de actividades preventivas y el procedimiento para detectar incidencias y averías. Además en el caso de averías eléctricas el Servicio Eléctrico se encarga, en caso necesario, de atender las posibles incidencias.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Plan de Mantenimiento Partes de trabajo Parte de trabajo Exterior Autoridad Portuaria Concesionarios Terminales de Vehículos Relación de trabajos efectuados Hoja de trabajos efectuados Registro de comunicación Orden de trabajo Orden de trabajo Exterior Registro y archivo Hojas de trabajo Registro y archivo Órdenes de trabajo Registro y archivo Órdenes de trabajo



			trabajo
Se dispone de una aplicación informática para accesos marítimos, mediante la cual se establece la periodicidad de las actividades a realizar en el mantenimiento de los diferentes elementos como las boyas, faros y balizas. Esta aplicación, a su vez advierte al usuario, de la aparición de cualquier avería o daño en los elementos de los accesos marítimos, para que pueda ser subsanada inmediatamente.	En todas: Autoridad Portuaria	Aplicación informática para el mantenimiento preventivo y correctivo de accesos marítimos	
A.12.2.- Información sobre actividades de mantenimiento En caso de ejecución de trabajos que afecten a la operativa de vehículos se informa a las partes interesadas (Autoridad Portuaria, empresas estibadoras, operadores campas depósito, consignatarios y clientes finales) con una antelación acorde a la magnitud de los mismos, indicando el plazo de ejecución y las acciones que se emprenderán.	Autoridad Portuaria en espacios concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en concesionados espacios Empresa estibadora	Registro de quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado	

A.13.- Colaboración con la Autoridad Portuaria en caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.13.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios se colabora con la Autoridad Portuaria, y con otras entidades afectadas, en todo lo necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades, y resarcir del daño.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora Operador campas depósito	Partes de Daños enviados Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
El servicio de vigilancia en el recinto portuario es de 24 horas y está formado por, al menos, dos miembros de la Policía Portuaria por turno. Nota: La vigilancia en el interior de la campa de vehículos no es responsabilidad de la policía portuaria ya que es de uso privativo.	Autoridad Portuaria	Cuadrante de Servicios
Durante las rondas de vigilancia, la Policía Portuaria detecta los posibles defectos o deterioros que puedan tener tanto el pavimento como la iluminación de los viales de uso común. Si esto ocurriera, la Policía Portuaria redacta un Parte de servicio que inicia el Procedimiento de Averías de la Autoridad Portuaria para la reparación de elementos e instalaciones del recinto portuario.	Autoridad Portuaria	Parte de servicio
También se vigila el cumplimiento de la señalización, elaborando en caso de incumplimiento un "Boletín de denuncia".	Autoridad Portuaria	Boletín Denuncia
También debe vigilar el cumplimiento de la normativa de tráfico, la Ley de Seguridad Vial o el Reglamento de Servicio y Policía o la ley de Ordenamiento del Transporte Terrestre en función del tipo de vía y/o vehículo, aplicable en el	Autoridad Portuaria	Boletín Denuncia

<p>recinto portuario, elaborando en caso de incumplimiento los correspondientes boletines de denuncia y otras diligencias oportunas. Se toman, asimismo, las medidas necesarias para la salvaguarda de la seguridad de personas y bienes.</p> <p>Aquellos transportes cuyas dimensiones excedan las medidas máximas autorizadas por la reglamentación en materia de tráfico solicitan autorización previa siendo acompañadas, si se estima necesario por la repercusión que pueda tener en el resto de tráfico, por la Policía Portuaria.</p> <p>Si los usuarios de las terminales o de la empresa estibadora detectan cualquier deterioro en el pavimento, iluminación o viales terrestres, se pondrán en contacto con la Policía Portuaria y está seguirá el mismo proceso descrito en los párrafos anteriores.</p>	<p>Autoridad Portuaria</p> <p>Todos los vehículos deberán circular respetando las normas generales de circulación, la señalización existente y las indicaciones que puedan recibir de la Policía Portuaria, estacionando únicamente en los lugares habilitados para ello.</p>	<p>Autorización</p>	<p>Boletín de Denuncia</p> <p>Orden de Reparación</p> <p>Procedimiento de Averías</p>
---	--	----------------------------	--

B.- GESTIÓN DE RECURSOS

B.1.- Prevención de riesgos laborales (*)

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.1.1.- Prevención de riesgos laborales Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en la manipulación de mercancías.	Todos	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad, incapacidad e incidencia
B.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales Existe un comité de PRL en el que están representadas todas las empresas de la Comunidad Portuaria y que se encarga de coordinar acciones referidas a la prevención de riesgos.	Todos	Actas de reuniones del comité PRL
B.1.3.- Equipos de protección Todo el personal autorizado para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIs) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga distancia.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora Operador campas depósito	Comprobación física
B.1.4.- Responsable de PRL La empresa comunica a la Autoridad Portuaria la persona de contacto en materia de PRL.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora Operador campas depósito	Documentos definición del interlocutor o persona de contacto



B.2.- Cualificación del personal (*)

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.2.1.- Descripción puestos de trabajo Cada entidad tiene elaborada una descripción de los puestos de trabajo precisos para la actividad, detallando funciones específicas, titulación, formación y experiencia necesarias de cada puesto.	Todos	Descripción puestos de trabajo Plan de formación general.
B.2.2.- Capacitación técnica del personal El personal propio tiene la capacitación técnica necesaria para el perfil del puesto que desempeña. Se asegura que el personal contratado dispone de la formación específica y necesaria para los puestos que desempeña. El personal encargado de conducir los vehículos, tanto propio como contratado, está en posesión de carné de conducir correspondiente y acredita formación específica para realizar el movimiento de vehículos.	Todos	Fichas de personal que evidencien la competencia técnica necesaria para el puesto de trabajo Registros de formación/información de personal conductor y su contrato con Relación diaria de personal conductor

B.3.- Formación (*)

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.3.1.- Plan anual de formación Cada año se identifican las necesidades formativas del personal propio teniendo en cuenta los perfiles de puesto, la capacitación de cada persona, la evaluación de eficacia de las acciones formativas desarrolladas, y posibles sugerencias de los empleados (plan anual de formación). El plan anual de formación contempla específicamente, según la actividad de cada colectivo, formación en: - Calidad de servicio, - Prevención de riesgos laborales. - Lo previsto en el Anexo III párrafos 18.1, 18.2 y 18.3 del Código PBIP Se desarrollan las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación. Se registra la formación recibida por el personal, en relación con los planes de formación (**). Se promueven e implementan los mecanismos más adecuados para mejorar la formación de sus empleados, de forma que sean capaces de adaptarse y asimilar las innovaciones técnicas, económicas y reglamentarias que corresponden a su actividad (**).	Todos	Plan anual de formación Registros de cada acción formativa Registros de sugerencias del personal en materia de formación % acciones formativas realizadas sobre planificadas Horas de formación de cada empleado Empleados por acción formativa.
B.3.2.- Acciones conjuntas para formación del personal propio y contratado Existe un comité de formación en el que se analizan las necesidades y acciones formativas a realizar por los miembros de la comunidad portuaria. Asistencia a los cursos que la Marca de Garantía y el Consejo de Calidad determinen a lo largo del año (**).	Todos	Actas de reuniones del comité de formación



B.4.- Aprovechamiento del espacio portuario concesionado

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.4.1.- Aprovechamiento atraques Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: - el número de movimientos por buque y hora no baje entre períodos de comprobación.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Estancia media de buques en muelle (cálculo anual) Movimientos por metro lineal de atraque (cálculo anual) Movimientos por buque y hora (cálculo anual) Nº atraques sobre escalas (cálculo anual) Nº rampas fijas sobre escalas (cálculo anual)
B.4.2.- Aprovechamiento superficie en concesión Mantenimiento de la productividad de forma que: - los días de estancia por vehículo no aumentan tomando como referencia el valor medio de los tres últimos años. - el nº de plazas por metro cuadrado no baje entre períodos de comprobación.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Días de estancia de vehículos en Terminal (dato medio en cálculo anual) Nº plazas por metro cuadrado de concesión

B.5.- Medios humanos de manipulación

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.5.1.- Disponibilidad medios humanos La empresa estibadora dispone de los trabajadores precisos cuando el buque está listo para operar si le han comunicado las instrucciones de descarga (hora inicio operaciones y número de vehículos).	Empresa estibadora	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Instrucciones del fabricante

B.6.- Tecnologías de la información

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.6.1.- Plataforma tecnológica El operador dispone de una plataforma tecnológica o sistemas de información adecuados, básicamente EDI e Internet, para soportar intercambios electrónicos de información, y trámites, con la Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques. El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa.	Todos	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
B.6.2.- Sistemas informáticos comunes Utilización, en su caso, de sistemas informáticos comunes decididos por la Autoridad Portuaria o comunidad portuaria. Utilización de procedimientos de intercambios de información aprobados en el marco de la comunidad portuaria (Valenciaportpcs.net) (**).	Todos	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
B.6.3.- Servicios de información Dispone de una aplicación informática ligada a una base de datos para poner a disposición del resto de operadores portuarios al menos la información siguiente: - Localización y trazabilidad de los vehículos desde que entran hasta que salen de las campas, controlada a partir del número de bastidor, y con indicación del número del espacio de aparcamiento utilizado en cada momento. - Registro de daños o faltas sobre vehículos (según apartado E.7).	Todos	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado

C.- PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

C.1.- Protección

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
C.1.1.- Medidas Código PBIP Se asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que: - Realiza, al menos cada 3 meses, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.5 - Realiza, al menos cada año, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.6 Realiza autoevaluaciones de cumplimiento al menos anuales.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión	Plan Protección Instalación Portuaria aprobado por la Autoridad Portuaria Plan de Protección Puerto aprobado Puertos del Estado Informes resultados ejercicios Informe de autoevaluaciones
C.1.2.- Sistemas de protección instalaciones para vehículos Cada terminal establece los puestos de control y de accesos necesarios para la seguridad y protección de la terminal. Todos los medios utilizados se indican en su Plan de Protección, establecido según el código PBIP.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión	Comprobación física Plan de Protección de la Instalación Portuaria según Código PBIP Autoridad Portuaria

La zona de servicio terrestre, área de acceso restringido, de la APV está dotada de un cierre perimetrallo suficientemente impermeable para impedir la entrada a personas no autorizadas. Todos los medios utilizados se indican en su Plan de Protección, establecido según el código PBIP.



C.1.3.- Personal de vigilancia Efectivos humanos de vigilancia disponibles 24 horas al día y 365 días al año para control de accesos y de integridad perimetral. La vigilancia humana es ejercida por la policía portuaria, en el caso de accesos generales al recinto portuario y en los espacios no concesionados. Es responsabilidad del concesionario, en el caso de espacios concesionados, que la ejercerá mediante personal legalmente habilitado para ejercer tareas de seguridad privada.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión	Comprobación física Plan de Protección según Código PBIP Registro de números de teléfono
Dicha vigilancia está formada como mínimo por una persona, dependiendo de la extensión del depósito y de los medios auxiliares de protección necesarios, para garantizar el control perimetral y cumplir con los Planes de Protección establecidos en cada una de las instalaciones portuarias según el código PBIP. Asimismo, dicha vigilancia deberá contar, al menos, con teléfono móvil (cuyo número debe ser comunicado a la Policía Portuaria) para la inmediata puesta en conocimiento de la Policía Portuaria de cualquier incidencia que lo requiera.	Terminales de Vehículos	Comprobación Física Plan de Protección según Código PBIP Registro de números de teléfono
El servicio de vigilancia y policía en la zona de servicio de la APV es de 24 horas y se lleva a cabo por los efectivos asignados en cada turno (diario mañana y tarde 4 efectivos como mínimo, sábados mañana y tarde 3 efectivos como mínimo, nocturno y festivos 3 efectivos como mínimo) a todos ellos se les debe añadir el Jefe de Equipo (en horario de lunes a viernes de 8:00-14:00 y 15:00-16:00) que dirige las acciones a realizar.	Autoridad Portuaria	Comprobación física Registro de Servicios pasados La Policía Portuaria efectúa rondas de vigilancia tanto en vehículos del servicio

	Comprobación física de rondas, postas estáticas y cámaras CCTV		
C.1.4.- Colaboración con Autoridad Portuaria	<p>como a pie y mediante postas de vigilancia estáticas allí donde se precisa. Tanto las rondas como las postas de vigilancia estática se ven apoyadas por la vigilancia efectuada a través del Circuito Cerrado de Televisión. Las cámaras del Circuito Cerrado de Televisión tienen un campo de visión que permite la vigilancia de todo el recinto de las instalaciones de la APV.</p> <p>C.1.4.- Colaboración con Autoridad Portuaria</p> <p>Se asegura la comunicación directa del servicio de seguridad privada con la Autoridad Portuaria con el fin de que pueda poner en su conocimiento cualquier incidencia que lo requiera.</p> <p>El personal de seguridad privada presta la colaboración que sea precisa a la policía portuaria, y personal de la Autoridad Portuaria.</p> <p>El Plan de Control de Accesos es comunicado a la Autoridad Portuaria y tiene en cuenta la necesidad de acceso de su personal y los medios necesarios.</p>	<p>Entidades concesionarias</p> <p>Empresas seguridad privada</p>	Comprobación física
C.1.5.- Control de accesos	<p>Toda vigilancia dispuesta en la Zona del Puerto a través del personal de seguridad privada de las entidades concesionarias está obligada a prestar al personal de la Autoridad Portuaria adscrito a la Policía Portuaria y al Resguardo Aduanero, la cooperación y auxilio que en casos excepcionales (entendiendo por excepcionales la comisión de ilícitos administrativos, y penales, así como la atención de las emergencias) se le requiera, tal y como se dispone en el Reglamento de Servicio y Policía.</p> <p>C.1.5.- Control de accesos</p> <p>Se controla la identidad y autorización de todas las personas y vehículos que acceden a campas, explanadas y muelles de tal forma que no se permiten accesos no autorizados y que cada visitante solo pueda acceder a los lugares autorizados.</p>	<p>Terminales de Vehículos</p> <p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos y en accesos a puerto</p> <p>Entidad concesionaria</p>	Comprobación física

<p>La APV controla al personal y vehículos que acceden a sus instalaciones de forma que se autoriza o deniega el acceso.</p> <p>Las salidas del recinto de la APV están controladas por la Administración de Aduanas a través del Resguardo.</p>	<p>en caso de espacios en concesión</p> <p>AEAT (Aduanas)</p> <p>Resguardo Fiscal (Guardia Civil)</p>
--	---

C.2.- Seguridad

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>C.2.1.- Plan de Autoprotección del puerto</p> <p>Existe un Plan de Autoprotección que cubre todas las infraestructuras e instalaciones del puerto.</p> <p>Existe un centro de control disponible 24 horas al día y 365 días al año para atención de urgencias y emergencias siendo conocida la forma de contacto con el mismo por todos los operadores y agentes portuarios.</p>	Autoridad Portuaria	Plan de Autoprotección del puerto
<p>C.2.2.- Plan de autoprotección de instalaciones en concesión</p> <p>La Terminal cuenta con un Plan de Autoprotección Interior integrado y coordinado con el Plan de Autoprotección del conjunto del Puerto elaborado por la Autoridad Portuaria. Se ofrece una primera respuesta a los riesgos identificados.</p> <p>Remisión, a la Autoridad Portuaria, de la Ficha Básica de Autoprotección actualizada.</p> <p>Se dispone de las coberturas de seguros mínimas que, en su caso, establezca la legislación vigente (**).</p>	Entidad concesionaria Empresas Estibadoras	Plan de Autoprotección aprobado Ficha de datos de la empresa para el Plan de Autoprotección del puerto Comprobación física

C.2.3.- Información de seguridad A la entrada del recinto portuario, o de la instalación, hay información visible sobre instrucciones de Protección para personas ajenas a la Autoridad Portuaria o a operadores portuarios.	Autoridad Portuaria Entidad concesionaria	Comprobación física
C.2.4.- Seguridad integral Disponibilidad de los planes, medios y sistemas de seguridad integral que permitan mantener como mínimo: <ul style="list-style-type: none">- Señalizaciones de la operativa, y seguridad de instalación y accesos, actualizada y correctamente mantenidas.- Señalización de recorridos de seguridad para personas y vehículos teniendo en cuenta los de la maquinaria y operativa.	Entidad concesionaria	Comprobación física
 Disponibilidad de los planes, medios y sistemas de seguridad integral que permitan mantener como mínimo: <ul style="list-style-type: none">- Salidas de emergencia para personas y vehículos.- Instalaciones de protección contra incendios correctamente mantenidas.- Definición de zonas de acceso restringido- Centro de control que incorpore sistemas de vigilancia y control.	Autoridad Portuaria	
C.2.5.- Actuación en emergencias Los operadores disponen de instrucciones detalladas de cómo actuar ante situaciones de fuego y determinadas condiciones de emergencia que afecten a vehículos en régimen de mercancía e informan a la Autoridad Portuaria de todas las incidencias y accidentes que puedan ocurrir, tanto en campa como en buque, durante las operaciones de carga y descarga.	Autoridad Portuaria Entidad concesionaria Operador campas depósito	Instrucciones actuación en situaciones de emergencia Registros de comunicación con Autoridad Portuaria en caso de incidente

C.2.6.- Equipos de protección Toda persona autorizada para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIs) y estar inequívocamente identificada con distintivos visibles a larga distancia.	Todos	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
C.2.7.- Circulación de vehículos Todos los vehículos circulan siguiendo las rutas correspondientes establecidas, respetando las normas de circulación implantadas, y las instrucciones dictadas para las diferentes operaciones de carga, descarga y espera; y estacionan en los lugares asignados para ello. La circulación de vehículos particulares queda restringida a los expresamente autorizados y con acreditación. Estacionan en los lugares establecidos para ello de tal forma que no entorpecen las operativas de carga o descarga.	Entidad concesionaria	Comprobación física
C.2.8.- Responsable de seguridad Se designa un responsable de seguridad a cargo de la seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad contra incendios y control de mercancías peligrosas. La designación se comunica a la Autoridad Portuaria.	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito	Designación responsables Registro comunicación a Autoridad Portuaria

D.- GESTIÓN DEL TRÁFICO

D.1.- Asignación de atraque

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.1.1.-Prioridad en el atraque Para el atraque o fondeo de un buque en el Puerto de Sagunto, el Consignatario o en su defecto la Compañía Naviera o el Capitán del buque, o la persona debidamente autorizada, debe presentar ante la APV el DUE, al menos con veinticuatro horas de antelación a la hora prevista de llegada del buque a aguas portuarias, salvo en caso de emergencia u otras circunstancias excepcionales.	Consignatarios	DUE Registro de DUE presentados
Con carácter general, las solicitudes pueden enviarse vía EDI, en cuyo caso la APV se constituye en ventanilla única para la recepción de documentos electrónicos relacionados con la solicitud. El registro de la solicitud de escala es automático, realizando además, el sistema informático, la validación de la información registrada, con fecha y hora de recepción.	Consignatarios	Comprobación física
La validación de la solicitud recibida vía EDI implica el registro en un sistema informático, así como la generación de una respuesta de admisión o rechazo, que se envía automáticamente al Consignatario, en función del resultado de esa validación.	Autoridad Portuaria Consignatarios	Comprobación física
Cuando el Consignatario solicita una escala para un determinado buque por primera vez, o bien cuando determinadas condiciones del buque han sufrido variación, es necesario presentar, como paso previo a la solicitud de escala, la Ficha de Control de Buques esta ficha contendrá datos correspondientes a la	Autoridad Portuaria	Ficha de Control de Buques



identificación del buque y otros de tipo técnico.

A partir de la admisión de las solicitudes se considera en estado de “escala solicitada”. En este momento Comisaría inicia la preparación de autorizaciones de los atraques asociadas a cada solicitud generando informáticamente el Documento de Operaciones correspondiente a cada solicitud de atraque, que se va actualizando hasta el momento de la autorización por incorporación de las diferentes modificaciones que se van recibiendo.

Con carácter periódico, Comisaría anota los datos correspondientes a la autorización de atraque en el Documento de Operaciones y, una vez firmado este documento por el Comisario, se introduce en el sistema (status “escala autorizada”).

La autorización de escala facilitada al Consignatario es un documento conjunto de Valenciaport, por la que se autoriza el atraque, y de Capitanía Marítima, que podrá hacer sus observaciones particulares relacionadas con la escala.

La Policía Portuaria tiene conocimiento de las operaciones de atraque y desatraque prevista mediante el “Documento Resumido de Operaciones”, además les servirá para realizar el seguimiento de las mismas. El documento de operaciones utilizado e impresos de Entrada/Salida son entregados por la Policía Portuaria diariamente, a Comisaría que valida los registros para que queden a disposición general.



D.2.- Otorgamiento de concesiones y autorizaciones

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.2.1.- Procedimiento de tramitación Existencia de procedimientos detallados que regulan como solicitar, renovar o modificar autorizaciones o concesiones, que documentación acompañar, que trámites deben realizarse, y que plazos están implicados.	Autoridad Portuaria	Procedimiento de solicitud y otorgamiento de concesiones y autorizaciones
D.2.2.- Plazos de tramitación máximos Si los interesados presentan la documentación completa y en los plazos establecidos se respetan los siguientes plazos máximos desde la solicitud al otorgamiento: - Concesiones: 8 meses - Autorizaciones: 4 meses	Autoridad Portuaria	Tiempos tramitación concesiones y autorizaciones

D.3.- Gestión de campas de depósito públicas

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA/REGISTRO/INDICADOR
D.3.1.- Asignación de espacios Existe un procedimiento, detallado y público, que establece la forma de solicitar y asignar espacios de depósito, teniendo en cuenta la asignación de atraques efectuada, los buques que tienen avisada su llegada y salida de puerto, la normativa vigente, y los acuerdos del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria al respecto.	Autoridad Portuaria Consignatarios Empresa estibadora	Procedimiento de solicitud de espacios Registros de solicitud y asignación de espacios
El Consignatario efectúa una solicitud de zona de depósito rellenando el impreso “Solicitud de ocupación” de la APV, cuando sea necesario que los vehículos se almacenen en una campa pública.	Consignatarios	Hoja de solicitud de ocupación
El comisario del Puerto de Sagunto debe asignar la zona de depósito teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none">• La asignación de atraques efectuada.• Los buques que tienen avisada su llegada y salida al puerto.• El Reglamento de Servicios y Policía del Puerto de Valencia.• Los acuerdos del Consejo de Administración sobre la asignación de zonas de depósito.	Autoridad Portuaria	Asignación de atraques Permiso/solicitud de ocupación Reglamento de Servicio Asignación zonas de depósito
Una vez hecha la asignación de zonas de depósito, se debe comunicar a la Policía Portuaria y al solicitante remitiéndole a éste último una copia del impreso de solicitud/autorización debidamente cumplimentado.	Autoridad Portuaria	Ficha de ocupación de la superficie Planos de la zona
Cuando la Policía Portuaria detecta el inicio de un depósito, comprueban si existe asignación previa según las asignaciones recibidas. Si no es así, detienen	Autoridad Portuaria	Ficha de ocupación de la superficie Planos de la zona

la operación e informan al Comisario del Puerto de Sagunto para que autorice el depósito si procede.

La Policía Portuaria registra en la “ficha de ocupación de superficie” y en los “Planos de la zona” los datos relacionados con la ocupación (fecha de inicio/final de superficie ocupada con sus correspondientes arrastres)

Una vez finalizada la ocupación, Comisaría del Puerto de Sagunto remite la “Ficha de ocupación de superficie” a Facturación de la APV, donde se puede cotejar con los planos que siguen la misma vía.

Autoridad Portuaria

Autoridad Portuaria

D.4.- Limpieza

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>D.4.1.- Servicios periódicos</p> <p>En viales, muelles, explanadas y campas se realizan limpiezas periódicas, mediante barrido mecánico, barrido manual o baldeo con agua, según proceda, de tal forma que en los mismos no haya manchas y que estén libres de gravilla y todo tipo obstáculos como papeles, cajas, flejes, o restos de mercancías.</p> <p>También se prevén limpiezas complementarias puntuales para atender casos urgentes.</p> <p>El contrato con las empresas de limpieza establece la periodicidad de los servicios de limpieza en cada Terminal.</p> <p>Se prestan los siguientes servicios de limpieza de las campas de depósito públicas: barrido mecánico, barrido manual y baldeo con agua.</p> <p>Se dispone con carácter permanente de la siguiente maquinaria y medios auxiliares para la limpieza y recogida de basuras de las superficies situadas dentro de la delimitación del recinto portuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camión recolector-compactador recogida de rsu. - Camión lavacontenedores - Hidrolimpiadora para graffitis en contenedores - Contenedores de rsu. - Contenedor industrial de 27 m³. - Contenedor de 8m³ - Camión multilife 	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos</p> <p>Entidad concesionaria en espacios en concesión</p> <p>Empresas de limpieza contratadas al efecto</p> <p>Empresa de limpieza contratada por APV</p> <p>Empresa de limpieza contratada por APV</p> <p>Empresa de limpieza contratada por APV</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Registro de quejas sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Registro de actividades de limpieza</p> <p>Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p> <p>Comprobación física</p>



<p>MAQUINARIA Y EQUIPO FIJO EL PARA SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barredora piquera - Barredora nilfisk rs502. - Camión baldeadora - Furgón mega - Carros y útiles para la limpieza viaria - Desbrozadora - Aspirador soplador - Sistema de vapor de alta potencia 	<p>D.4.2.- Actividades de limpieza</p> <p>El servicio de limpieza se presta sin perturbar las operaciones y la explotación del puerto, ni causar molestias a los usuarios.</p> <p>Durante las operaciones de limpieza se coloca la señalización y balizamiento necesarios para garantizar la seguridad de los trabajos.</p> <p>Durante la ejecución de obras se cuidará de limpiar la grava, el barro y los materiales que pudieran derramarse durante el transporte, humectar las zonas susceptibles de emisión de nubes de polvo.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos</p> <p>Entidad concesionaria en espacios en concesión</p> <p>Empresas de limpieza contratadas al efecto</p>	<p>Comprobación física</p>
	<p>Toda la maquinaria y equipos utilizados deben estar en perfecto estado de pintura y conservación, portando un distintivo que los identifique.</p> <p>El servicio de limpieza de las campas públicas, se presta sin perturbar el funcionamiento de los servicios públicos y la explotación del puerto, ni causar molestias a los usuarios.</p>	<p>Empresa de limpieza contratada por APV</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Registros de quejas y reclamaciones</p>



		Comprobación física
		Comprobación física Registros de quejas y reclamaciones
		Pliego de Cláusulas Particulares y Contrato
		Comprobación física
		Plan Gestión residuos Comprobación física
		Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos (*) Entidad concesionaria en espacios en concesión (*) Empresas de limpieza contratadas al efecto(*)
		Registro mensual de limpieza y retirada de residuos Comprobación física
		Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos (*) Entidad concesionaria en espacios en concesión (*)
	D.4.3.- Gestión de residuos (*) La gestión de residuos queda recogida en las ISO 14000, que permiten caracterizar los diferentes tipos de residuos generados por la actividad de la concesión/autorización y que establece un sistema de segregación y recogida de los mismos con una empresa autorizada.	D.4.4.- Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos (*) La empresa de limpieza elabora un informe mensual sobre las actividades de limpieza efectuadas y, lo presenta al Departamento de Operaciones y Servicios Portuarios.

<p>D.4.5.- Zona de limpieza y área de residuos (*)</p> <p>Delimitación y uso de una zona para limpieza de equipos.</p> <p>Delimitación y uso de una zona de depósito de residuos segregados hasta su recogida.</p>	<p>Empresas de limpieza contratadas al efecto(*)</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos(*) Entidad concesionaria en espacios en concesión (*)</p>
---	--	--

D.5.- Señalización

CARACTERÍSTICAS

D.5.1.- Señalización espacial

Las obras, trabajos de mantenimiento y los lugares susceptibles de causar daños a personas o vehículos, tales como baches, socavones o accidentes, se señalan de forma especial (balizas luminosas, bandas reflectantes). La APV dispone de la señalización necesaria para identificar cada una de las áreas funcionales del recinto portuario (dársena 1 y dársena 2). Los lugares susceptibles de causar daños a las personas o vehículos se señalan de forma especial (bandas reflectantes, linternas, balizas iluminadas...).

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.5.1.- Señalización espacial <p>Las obras, trabajos de mantenimiento y los lugares susceptibles de causar daños a personas o vehículos, tales como baches, socavones o accidentes, se señalan de forma especial (balizas luminosas, bandas reflectantes). La APV dispone de la señalización necesaria para identificar cada una de las áreas funcionales del recinto portuario (dársena 1 y dársena 2). Los lugares susceptibles de causar daños a las personas o vehículos se señalan de forma especial (bandas reflectantes, linternas, balizas iluminadas...).</p>	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas estibadoras	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Comprobación física
D.5.2.- Actividades de señalización <p>Cada empresa estibadora coloca, en las zonas de maniobra y, antes de iniciar las operaciones, la señalización móvil necesaria (básicamente conos de luz, señales de peligro y dirección, y balizas luminosas color amarillo auto si la visibilidad está reducida) de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No entorpezcan el tráfico - El acceso a las instalaciones sea fácil y sin riesgo de daños a vehículos - Sean perfectamente visibles - Respetando las preferencias habituales de conducción y los sentidos de flujo normalmente establecidos - Además oculta la señalización fija si es contradictoria con la móvil para asegurar una correcta interpretación de las mismas. <p>También debe retirarla una vez concluida la operativa.</p>	Terminales de Vehículos Empresas Estibadoras	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado

Cada Empresa Estibadora dispone de la señalización móvil necesaria según lo establecido en el apartado de circulación de vehículos y, al menos, de conos reflectantes y señales genéricas de tráfico (al menos, dirección obligatoria, ceda el paso y stop), y se encarga de su correcta utilización y posterior retirada, así como de su mantenimiento.

Debe instalarse en lugares que no entorpezcan el tráfico y perfectamente visibles.

La Empresa Estibadora responsable de la carga/descarga de buques utiliza la señalización operativa y móvil necesaria en cada caso (habilitación de viales mediante conos reflectantes, señalización mediante balizas, personal adicional dotado de chalecos reflectantes, refuerzo de la señalización visual mediante linternas si la operativa se realiza por la noche), de acuerdo con los siguientes criterios:

- Utilizar las señales normalizadas de tráfico y respetar las preferencias habituales en la conducción, para garantizar una correcta interpretación, independientemente de la nacionalidad del lector.
- Respetar un sentido de flujo que limite al máximo los cruces e intersecciones de tráfico y garantice un correcto y fácil acceso a todas las instalaciones.

Se señalan los vallados de campas allí donde sea necesario por las operaciones realizadas con vehículos nuevos.
Los balancines de los controles de acceso están señalizados específicamente.



REF-Vehículos Puerto de Sagunto v5. Fecha: 29 de Enero de 2015



Página 56 de 107

Taxis:	<ul style="list-style-type: none"> • Circular en la cabeza del convoy con las luces de cruce encendidas. • Circular con los cuatro intermitentes y/o las luces de emergencia conectadas.
Operaciones de carga o descarga de buques:	<ul style="list-style-type: none"> • Se dispondrá de conos de luz, destellante cada 25 metros y señales de peligro y dirección para incrementar la seguridad de flujos cuando se coincide con otras operaciones de forma simultánea.
Convoy:	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizará la señal acústica en cruces con viales.

D.6.- Closing time

CARACTERISTICAS

D.6.1.- Plazo para embarque

El plazo de admisión de la previsión de carga oscila entre 6 y 24 horas antes del inicio de la operativa del buque.

El mínimo plazo de admisión de la previsión de carga es de 6 horas antes del inicio de la operativa del buque.

D.6.2.- Respeto de closing time (**)

Se respeta en todo momento el closing time establecido.

APLICA A	EVIDENCIA
Empresas estibadoras Entidad concesionaria	Comprobación física plazo establecido Base de datos operativa (lista de carga) Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
Empresas estibadoras Entidad concesionaria	Base de datos operativa Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado



D.7.- Gestión de flujos

CARACTERÍSTICAS

D.7.1.- Planificación de flujos

Existe un plan general de flujos predeterminado y propio, en el que están reflejados los flujos de operaciones de:

- Carga/descarga buque,
- Carga/descarga tren,
- Carga/descarga camión,
- Los trasladados de vehículos a y desde las zonas de depósito para importación y exportación.

En el caso de muelles compartidos supervisado por la Autoridad Portuaria, y respetado como norma general por los distintos operadores.

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.7.1.- Planificación de flujos Existe un plan general de flujos predeterminado y propio, en el que están reflejados los flujos de operaciones de: - Carga/descarga buque, - Carga/descarga tren, - Carga/descarga camión, - Los trasladados de vehículos a y desde las zonas de depósito para importación y exportación.	Autoridad Portuaria Empresas estibadoras Entidad concesionaria Operador campa depósito	Plan de flujos
D.7.2.- Flexibilidad en el diseño de flujos Para el caso de muelles compartidos, si fueran necesarias alternativas al diseño predeterminado se respetarán las siguientes normas generales: - Los flujos deben ser supervisados por la Autoridad Portuaria. - Se dará prioridad a la carga / descarga de los buques.	Autoridad Portuaria Empresas estibadoras Entidad concesionaria Operador campa depósito	Comprobación física Plan de flujos
D.7.3.- Coordinación operativa Los operadores son informados, según lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Atraques del Puerto de Sagunto, del punto exacto de atraque y de las campas asignadas, y hacen un exacto diseño de la operativa. La coordinación entre la Terminal de vehículos y los operadores marítimo, ferroviario y de carretera debe ser óptima y diaria, informándose	Autoridad Portuaria Empresas estibadoras Operador marítimo Operador ferrocarril Operador carretera Entidad concesionaria o	Información disponible de atraques y campas Comprobación física



<p>respectivamente de los planes de trabajo respectivos.</p> <p>Antes de efectuarse la carga en cualquier medio de transporte, el responsable de campa comprueba que los vehículos situados en la zona de carga corresponden con los reflejados en la hoja de carga y que están estacionados correctamente. La operación de carga no comienza si todas las posibles incidencias no han sido resueltas.</p> <p>La Terminal de Vehículos, planifica las operaciones respetando las indicaciones del fabricante si las hubiera, y es avisada por este de qué empresa se encargará de la recogida de los mismos, el método de transporte, así como de cualquier otra información necesaria.</p>	<p>Terminal de Vehículos Operador campa depósito</p> <p>Terminales de Vehículos Empresa Estibadora</p> <p>Terminales de Vehículos Empresa Estibadora</p> <p>Terminales de Vehículos Empresa Estibadora</p> <p>La Terminal de Vehículos avisa al fabricante de la retirada del vehículo deberán completar el informe de daños/faltas, si los hubiera, a la salida de los vehículos de la campa.</p> <p>La Terminal de Vehículos avisa al fabricante de la salida de vehículos de su custodia vía informática o según especificaciones del fabricante.</p> <p>La Terminal de Vehículos y las terceras personas (buque, Empresa Estibadora o Transportista) deberán cumplimentar la documentación necesaria que estime oportuna para la carga bajo su custodia.</p>	<p>Terminal de Vehículos Registro planificación de operaciones e indicaciones de fabricantes</p> <p>Documento informe de Daños/Faltas en vehículos</p> <p>Registro de albaranes Albarán</p> <p>Requisitos documentales de fabricantes</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Empres estibadora Operador campa depósito</p> <p>- Antes de iniciarse las operaciones, cada operador deberá informar debidamente a conductores y personal a su cargo, y señalizar la dirección de los flujos.</p>
---	--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> - Se deben respetar en todo momento las normas de circulación establecidas por el Código de Circulación, así como lo dispuesto en el vigente Reglamento de Servicio y Policía del puerto. - Todos los vehículos, taxi de operativa incluido, deberán circular por los itinerarios descritos en el plan general de flujos. - Se debe reducir al mínimo posible el número de cruces, haciendo coincidir las entradas/salidas a las campas de 1ª línea con las de 2ª línea, de modo que los vehículos circulen exactamente por el punto de cruce. - Los cruces están señalizados debidamente para evitar incidentes de circulación. - La circulación de los vehículos pesados quedará restringida a las zonas y viales marcados a tal fin, respetando, ineludiblemente, los límites de velocidad y carga. - El estacionamiento en zona de riba de muelle se permite por falta de espacio, o por motivos de mejor operatividad, siempre que la proximidad del embarque así lo recomienda. -Se permite estacionar en viales de campas en situaciones de congestión, definida esta como inexistencia de plazas o espacios alternativos de estacionamiento. 	<p>D.7.5.- Interacción con otros modos de transporte</p> <p>En las operaciones con transporte marítimo, antes de iniciar la operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se comprueban las rampas para verificar que los cables están suficientemente tensos y los seguros perfectamente colocados. - Se comprueba que las rampas tienen una inclinación máxima de 12º con respecto al horizontal, siempre en función de las características del vehículo para no dañar sus bajos. En caso contrario se coloca una plancha 	<p>Empresa estibadora Operador campa depósito Operador marítimo Operador ferroviario Operador carretera</p>
--	--	---



<p>suplementaria de caucho, o material similar, con el fin de evitar daños en los bajos de los vehículos.</p> <p>- El responsable de operación comprueba junto con el oficial de buque responsable de la carga que está debidamente estibada y trinizada y que todos los vehículos disponen de la documentación correspondiente.</p>	<p>Preparación</p> <p>Las Terminales de Vehículos se preocupan de recibir, de los Consignatarios, la información necesaria, con una antelación de 24 horas, para planificar las operaciones: E.T.A. del buque, espacio de carga, plano de estiba, y en general, cualquier dato de interés para el desarrollo de la operación en las mejores condiciones posibles.</p> <p>De acuerdo a esta información, se preparan los vehículos a embarcar o desembarcar, que deben disponer de la documentación completa. En caso de que en algún vehículo se haya detectado cualquier anomalía, se emitirá el parte de daños/faltas de acuerdo a las normas del fabricante o lo que ambos acuerden.</p>	<p>Terminal de Vehículos y otros</p> <p>Requisitos documentales de fabricantes</p> <p>Registro de daños/faltas en vehículos</p> <p>Comprobación física</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Registro de Listas de Comprobación firmadas</p> <p>Comprobación física</p>	<p>Comprobación física</p>
--	--	--	--	----------------------------

<p>Los lugares susceptibles de causar daños/faltas a las personas o a las cargas, se señalan adecuadamente.</p> <p>Las columnas o elementos con aristas vivas, están revestidas de material de protección para evitar cualquier daño al vehículo.</p> <p>Las instrucciones de estiba del buque no podrán contravenir las del fabricante, en cuyo caso el responsable de la terminal de Automóviles informará a su cliente.</p>	<p>Antes de iniciar las operaciones se informa al capataz portuario, como responsable del personal de manipulación asignado a la operación, del plan de trabajo y se planifica conjuntamente el desarrollo de las mismas.</p> <p>Antes de iniciar la operación, la Empresa Estibadora comprueba que los materiales de trinca están en buen estado, son adecuados a las condiciones del buque y de los vehículos a trincar, y que están preparados para el uso inmediato, procediendo a reemplazar o retirar cualquier trinca o material de seguridad en mal estado.</p> <p>Se suspenderán las operaciones cuando las condiciones no aseguren la realización de la carga/descarga sin daños en los vehículos.</p>	<p>Empresaria Estibadora</p> <p>Buque Empresa Estibadora</p> <p>Registro de Planes de trabajo</p> <p>Comprobación física</p> <p>Empresaria Estibadora</p> <p>Empresaria Estibadora</p>
		<p>Los accesos a las cubiertas del buque deben estar bien señalizados, con señales indicadoras, como conos reflectantes, señales de tráfico de limitación de altura, anchura, velocidad, peso admitido por eje, etc., en cada cubierta de carga.</p>



<p>Antes de efectuarse la carga el responsable de campa comprueba que los vehículos situados en la zona de carga corresponden con los reflejados en la hoja de carga y que están estacionados correctamente. La operación de carga no comienza si todas las posibles incidencias no han sido resueltas.</p>	<p>Terminal de Vehículos</p> <p>En las operaciones con transporte ferroviario (<u>en caso de que disponga</u>): Si en el momento de la auditoría no está implantado el ferrocarril en el puerto al que hace mención este referencial, no se tendrá en cuenta para la certificación.</p> <p>- Antes de iniciar la operativa se comprueba que los vagones están debidamente igualados y, en caso contrario, se igualan con la manivela correspondiente</p> <p>- Antes de iniciar la operativa se comprueba el nivel de rampas de acceso al vagón instalándose rampas supletorias si hay desnivel que pueda causar daños a los vehículos.</p> <p>- En vagones de dos pisos la carga se inicia por la plataforma superior y la descarga se inicia por la inferior.</p> <p>- Los modelos <i>cabriolet</i> se cargan siempre en la plataforma más superior de los vagones.</p> <p>- Los vehículos se colocan centrados en los vagones.</p>
	<p>En las operaciones con transporte por carretera:</p> <p>- Antes de iniciar la operativa se comprueba que los medios de transporte están estacionados en un lugar llano y firme.</p> <p>- Antes de iniciar la operativa se comprueba que la plataforma superior, de</p>

medios con dos pisos, está en su posición segura correspondiente. - Los vehículos se colocan debidamente centrados en sus carriles guía.	Durante las operaciones de carga/descarga las rampas se despejarán de cualquier material de sujeción parando la operación en caso contrario.	Los medios de transporte que interactuarán con los vehículos nuevos, llevarán cubiertos de material de protección aquellos elementos que sean necesarios, para evitar cualquier daño al vehículo	Antes de efectuarse la carga el responsable de la campa comprobará que los vehículos situados en la zona de carga corresponden con los reflejados en la hoja de carga y que están estacionados correctamente. La operación de carga no comenzará si todas las posibles incidencias no han sido resueltas.	Comprobación física Registro de la documentación de las reuniones
---	--	--	---	--

D.8.- Contratación

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.8.1.- Información sobre servicios ofertados La información sobre servicios a prestar es objetiva, completa y veraz (**). En el contrato o junto a él se da la relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará.	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación
La redacción de los contratos garantizará la comprensión de todos los derechos y obligaciones que contengan, con claridad de expresión y ausencia de ambigüedades, consignando en el contrato cuantas circunstancias conduzcan a una mejor identificación de todos los aspectos relativos al servicio que se presta (**).	En todas: Terminalas de Vehículos Empresa estibadora Consignatario Agente de Aduana Buque Naviero	Lista de embarque Informe de daños/faltas Información de los buques (planos de estiba,...) Contratación del personal Portuario Lista de carga o final loading list Codificación de los vehículos Albarán de entrega
La documentación que genera cada una de las actividades, es almacenada por cada uno de los agentes implicados en estos procesos. Por consiguiente la información generada por las terminalas de vehículos, tanto en el proceso de exportación como en el de importación, queda registrada por las mismas.	Por otra parte, se manifiesta el compromiso de cumplimiento con el Reglamento de Uso y el Manual de Procedimientos de la Marca de Garantía, y con la normativa legal de aplicación a sus respectivas actividades (**).	Referencial de la Marca de Garantía (Reglamento de Uso y Manual de Procedimientos)
D.8.2.- Contratación sin errores Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el	Entidad concesionaria Empresa estibadora	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones



<p>momento de conocerlos.</p> <p>Cualquier error en el servicio que altere las condiciones ofertadas será subsanado en el plazo máximo de 24 horas a partir de su evidencia (**).</p> <p>Se informa inmediatamente de los cambios en el servicio en el plazo máximo de 24 horas a partir de su evidencia (**).</p> <p>D.8.3 - Información sobre tarifas máximas (**)</p> <p>Se hacen públicas, en su caso, para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria, ya sea adjuntándolas a cada oferta o remitiéndolas a la web de la APV.</p>	<p>Operador campa depósito</p>	<p>Comprobación plazo solución</p>
	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Comprobación física web y ofertas y contratos Tarifas máximas aprobadas Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>

D.9.- Facturación

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.9.1.- Facturación transparente Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que: <ul style="list-style-type: none"> - Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato según característica D.8.1. <ul style="list-style-type: none"> - Detallan porcentajes o unidades de medida. - Detallan y explicitan cada recargo. - Detallan cada bonificación recibida - Detallan las tasas y tarifas portuarias. - Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos. Utilización en la facturación de los conceptos homologados en la Guía de Facturación de la Marca de Garantía (**).	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito	Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Comprobación física sobre facturas y contratos
Los conceptos por los que se puede facturar a las terminales de vehículos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ocupación: Se liquida con la información del título habilitante facilitado a Facturación por la unidad organizativa de Dominio Público. • Tasa de actividad: Se liquida con las declaraciones de cada una de los titulares (terminales de vehículos). • Bonificaciones: Se pueden aplicar bonificaciones de Calidad/Medio Ambiente si presentan la documentación requerida y siguen el procedimiento establecido en los Departamentos correspondientes. 	Autoridad Portuaria Terminales de Vehículos	En todas: Registro de facturas emitidas, corregidas, enviadas (Fichero informático) Registro de incidencias y Seguimiento de reclamaciones Expediente (Discrepancias entre datos) Registro de acuses de recibo confirmados

<ul style="list-style-type: none"> • Suministros: Por parte de Desarrollo y Conservación de Instalaciones envía a Facturación mensualmente los datos sobre los suministros consumidos por las terminales. Tras la recepción de dichos datos la APV factura las tarifas correspondientes a la terminal. • Incumplimiento de tráfico mínimo así como ingresos por actividad; en estos casos se realiza a la terminal la notificación del incumplimiento, se determina un plazo de alegaciones, y con toda la información se realiza una notificación con la liquidación/facturación correspondiente. • Otros conceptos derivados de situaciones extraordinarias como por ejemplo la ocupación en zona libre. 	<p>Manifiesto Registro de las facturas</p> <p>La información referente al movimiento de mercancías, se cruza para detectar posibles diferencias o no conformidades en los datos, solicitando las aclaraciones sobre discrepancias a los distintos operadores del servicio. Si es necesario, se solicita al Consignatario y a la empresa estibadora de vehículos una aclaración sobre los datos discrepantes.</p> <p>Se registrarán los datos del servicio prestado en el sistema, a efectos de emitir factura. La factura se notifica y envía con acuse de recibo al cliente. La liquidación de los suministros se realiza mensualmente, y la del resto de conceptos en el plazo que se contempla en el condicionado del Título habilitante (Autorizado o Concesionario).</p> <p>Las facturas pueden sufrir rectificaciones motivadas por cambios en los datos que se han utilizado para liquidar, estando sujetos en algunos casos a</p>	<p>Autoridad Portuaria Consignatario Empresa Estibadora</p> <p>Autoridad Portuaria</p> <p>Autoridad Portuaria</p>
---	---	---

informes por parte de otros Departamentos de la APV, lo que puede ocasionar algún desfase en la planificación de facturación.	
D.9.2.- Facturación de suplidos La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa. En el caso de que la factura no esté individualizada, los prestadores de servicio de la Marca de Garantía se comprometen a facilitar a la misma la información y/o documentación necesaria para que la propia Marca pueda certificar la correcta emisión de la factura (**).	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas
D.9.3.- Modelo de factura (**) Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Modelo de factura Facturas emitidas
D.9.4.- Plazo medio de facturación (**) El plazo máximo entre la prestación de los servicios y la facturación de los mismos a los clientes es de 15 días naturales en al menos el 95% de las facturas emitidas y el 1% del volumen anual de facturación, salvo acuerdos específicos con clientes. Se mantiene un registro de facturas emitidas y servicios prestados.	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas
Se registran los datos del servicio prestado en el sistema, a efectos de emitir la factura. La factura se notifica y envía con acuse de recibo al cliente a la Terminal/Empresa Estibadora o Consignatario según corresponda. La liquidación de los suministros se realiza mensualmente, y la del resto de	Consignatario Autoridad Portuaria Manifesto Registro de las facturas

<p>conceptos trimestralmente, ya que así lo refleja el Condicionado de la Autorización o Concesión.</p> <p>El Departamento de Facturación de la APV factura la tasa a la mercancía en el plazo de 15 a 20 días.</p>	<p>D.9.5.- Facturación sin errores</p> <p>Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por cada empresa en el plazo máximo de 15 días laborables de tal forma que se corrijen errores en facturación:</p> <p>De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos.</p> <p>En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error.</p> <p>Se mantiene un registro de facturas corregidas.</p>	<p>Entidad concesionaria Registro de facturas emitidas Registro de facturas corregidas Comparación plazos entre registros Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p> <p>Autoridad Portuaria Consignatario Terminal de vehículos</p> <p>Registro de facturas emitidas, corregidas, enviadas (Fichero informático) Registro de incidencias y Seguimiento de reclamaciones (Livelink) Expediente (Discrepancias entre datos)</p>
---	---	---

	Registro de acuses de recibo confirmados
--	--

D.10.- Sistema aduanero

CARACTERÍSTICAS

D.10.1.- Exportación de vehículos despachados en puerto

Los trámites ante la Aduana los realiza el exportador o su representante aduanero a partir de la información recibida del fabricante, o de su operador logístico o representante, presentando:

- Factura comercial, indicando valor y condición de venta.
- Lista de carga, indicando marca, modelo, peso y número de bastidor.
- Documentos de despacho, DUA para exportaciones a territorios no UE, T2L para exportaciones a territorios UE.

Respuesta de la AEAT (Aduanas), asignando circuito de despacho (verde, naranja o rojo) y emitiendo, en su caso, el Certificado de Origen de los vehículos. La carga del buque se considera autorizada una vez despachada la mercancía.

El consignatario del buque completa los trámites administrativos, ante la Aduana y la Autoridad Portuaria, a partir de la información recibida del exportador o de su representante aduanero (copia de los documentos de despacho tramitados) o del fabricante, su operador logístico o representante, presentando:

- a la Aduana la Lista de Carga o parking list
- a la Aduana y a la Autoridad Portuaria el manifiesto de carga indicando número de vehículos, y bastidores y marca de cada uno

APLICA A	EVIDENCIA
Representante exportador o aduanero. AEAT (Aduana puerto) Consignatarios Autoridad Portuaria	Nº vehículos no embarcados por falta de despacho Días de retraso por trámite aduanero Documentos aduaneros que corresponda en cada caso

- Y enviando copia de la lista de carga a la empresa estibadora y la entidad concesionaria de campas privada si procede.

Trámites referentes a la exportación/expedición de vehículos

Exportaciones a países no comunitarios

El exportador o su representante aduanero presenta el DUA de exportación a la Aduana a partir de la información recibida del fabricante o del operador logístico. Los DUAs se transmiten por vía electrónica.

Para poder presentar el DUA se deberá disponer del Packing List (como medio de identificación de cada vehículo por su número de chasis) y los documentos pertinentes en cada caso: factura de venta, autorización de despacho, etc.

Una vez recibida toda la documentación, la Aduana procede al despacho de exportación a través de tres circuitos alternativos:

- Verde (despacho automático, sin comprobación documental ni física)
- Naranja (comprobación documental a partir del DUA, Packing List, factura comercial, etc.)
- Rojo (comprobación documental y reconocimiento físico de los vehículos)

Despachado y conforme el DUA la Aduana emite un Levante que facilita al representante aduanero o Transitario.

El representante aduanero o Transitario entrega al Consignatario el Levante.

<p>En todas:</p> <p>Noº vehículos no embarcados por falta de despacho</p> <p>Días de retraso por trámite aduanero</p> <p>Documentos aduaneros que corresponda en cada caso</p>	<p>Representante exportador o aduanero</p> <p>AEAT (Aduana puerto)</p> <p>AEAT (Aduana puerto)</p>	<p>AEAT (despacho automático)</p> <p>AEAT (comprobación documental)</p> <p>AEAT (reconocimiento físico)</p>	<p>Representante exportador o Transitario</p> <p>Consignatarios</p>
--	--	---	---



<p>El Consignatario presenta al Resguardo de Aduanas los "Levantes" junto con la relación de los vehículos que tiene previsto embarcar, para que se controle por el Resguardo el embarque.</p> <p>Dentro de los tres días siguientes a la salida del buque receptor, el Consignatario presentará, vía electrónica, el Manifiesto de Carga.</p>	<p>Consignatarios</p>	
<p>Expedición a países comunitarios. Vehículos con estatus comunitario.</p> <p>El representante exportador (Agente de aduanas, Transitario o Consignatario) solicita a la Aduana la emisión de un certificado, modelo T2L, a efectos de acreditar dicho estatus en el país de destino.</p> <p>D.10.2.- Exportación de vehículos despachados por domiciliación (trámites de despacho realizados directamente por el fabricante)</p> <p>El consignatario del buque completa los trámites administrativos, a partir de la información recibida del fabricante, su operador logístico o representante (copia de los documentos de despacho tramitados), presentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a la Aduana la Lista de Carga o parking list - a la Aduana y a la Autoridad Portuaria el manifiesto de carga indicando número de vehículos, y bastidores y marca de cada uno - y enviando copia de la lista de carga a la empresa estibadora y la entidad concesionaria de campas privada si procede. <p>El fabricante obtendrá la autorización para el embarque (Levante) según el procedimiento que la Aduana le haya autorizado.</p> <p>El fabricante entrega al Consignatario dicha autorización (Levante).</p>	<p>Representante exportador Transitario Consignatario</p>	<p>Consignatario buque</p> <p>Documentos aduaneros Días retrasados por trámites aduaneros Número de vehículos no embarcados por falta despacho aduanero</p>

	<p>El Consignatario presenta al Resguardo de Aduanas los "Levantes" junto con la relación de los vehículos que tiene previsto embarcar, para que se controle por el Resguardo el embarque.</p> <p>Dentro de los tres días siguientes a la salida del buque receptor, el Consignatario presentará, vía electrónica, el Manifiesto de Carga.</p>	
	<p>D.10.3.- Importación de vehículos</p> <p>Los trámites ante la Aduana los realiza el importador o un representante aduanero a partir de la información recibida del fabricante, o de su operador logístico o representante, presentando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factura comercial - Conocimiento de embarque - Certificados de origen - Documentos de despacho, DUA para importaciones de territorios no UE, T2L para introducciones procedentes de territorios UE <p>En todo caso la Autoridad Portuaria debe recibir del Consignatario la declaración sumaria del buque que transporta los vehículos.</p> <p>Respuesta de la AEAT (Aduanas), asignando circuito de despacho (verde, naranja o rojo) y emitiendo el levante para autorizar que los vehículos puedan salir del recinto portuario.</p> <p>El control de salida del recinto portuario lo lleva a cabo el Resguardo Fiscal.</p>	<p>Importador o un representante aduanero Consignatario buque Autoridad Portuaria Resguardo Fiscal AEAT (Aduana puerto)</p>

Tramites referentes a la importación/introducción de vehículos

<p>Importaciones de vehículos de países no comunitarios: El importador o su representante aduanero presenta el DUA de importación a la Aduana a partir de la información recibida del fabricante o del operador logístico. Los DUAs se transmiten por vía electrónica.</p> <p>Para poder presentar el DUA se deberá disponer del Packing List (como medio de identificación de cada vehículo por su número de chasis) y los documentos pertinentes en cada caso: factura de venta, autorización de despacho, etc.</p> <p>Una vez recibida toda la documentación, la Aduana procede al despacho de importación a través de tres circuitos alternativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde (despacho automático, sin comprobación documental ni física) • Naranja (comprobación documental a partir del DUA, Packing List, factura comercial, etc.) • Rojo (comprobación documental y reconocimiento físico de los vehículos) <p>Despachado y conforme el DUA la Aduana emite un Levante que facilita al importador o su representante aduanero.</p> <p>El importador o su representante aduanero entrega al Consignatario el Levante, para que éste una vez emitido el entréguese junto con el Levante el Resguardo permita la salida de los vehículos del recinto aduanero.</p>	<p>Consignatario Representante aduanero. Transitario</p> <p>AEAT (Aduana puerto)</p> <p>AEAT (Aduana puerto)</p>	<p>En todas: Nº vehículos no embarcados por falta de despacho Días de retraso por trámite aduanero Documentos aduaneros que corresponda en cada caso</p> <p>AEAT (Aduana puerto)</p> <p>Consignatario Agentes de aduanas Transitario</p>
--	--	--

Introducción de vehículos de países comunitarios.

Vehículos con estatus comunitario:

El Consignatario solicita a la Aduana la autorización de retirada de los vehículos tras la presentación del certificado, modelo T2L, que acredita el estatus comunitario de la mercancía. Dicha autorización de retirada se aporta al Resguardo para que permita la salida de los vehículos del recinto aduanero.

Vehículos con estatus comunitario: El Consignatario solicita a la Aduana la autorización de retirada de los vehículos tras la presentación del certificado, modelo T2L, que acredita el estatus comunitario de la mercancía. Dicha autorización de retirada se aporta al Resguardo para que permita la salida de los vehículos del recinto aduanero.	Agentes de aduanas Transitario
--	-----------------------------------

E.- SERVICIOS AL AUTOMÓVIL

E.1.- Manipulación de vehículos. Criterios generales a todas las marcas

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Los conductores entran y salen de los vehículos siempre por la puerta del conductor. No salen nunca por ventanas, techos practicables o portones traseros.</p> <p>Antes de iniciar la marcha se elimina el hielo o escarcha de las lunas delanteras, laterales y traseras con una rasqueta de plástico o líquido deshelante. No se utiliza el limpiaparabrisas para quitar el hielo o escarcha.</p> <p>Antes de iniciar la marcha se comprueba el normal funcionamiento de la dirección asistida y frenos.</p> <p>En ningún caso se intenta el arranque del vehículo después del quinto intento o mediante cualquier otro medio. En caso de fallo mecánico se avisa al responsable de campa.</p> <p>No se deja en el interior de los vehículos ningún objeto ni documento ajeno a los mismos.</p>	<p>Empresa estibadora Personal manipulación</p> <p>Operador campa depósito</p>	<p>Comprobación física Registro de daños en vehículos</p> <p>Registro de NC comunicadas por AAPP a través de PdE</p> <p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>
<p>El personal encargado de conducir los vehículos estará en posesión del carnet de conducir correspondiente y deberá acreditar formación para realizar ésta labor ya que sólo personas autorizadas podrán realizar el movimiento de vehículos.</p> <p>El personal debe abrir y cerrar las puertas de los vehículos con la máxima precaución y cautela, y asegurarse que las ventanas estén cerradas.</p> <p>No se retirarán bajo ningún concepto los protectores de asientos y moquetas.</p>	<p>Empresa Estibadora Personal manipulación</p>	<p>Registro de autorizaciones de personal</p> <p>Relación diaria de personal conductor</p> <p>Comprobación física</p>
	<p>Empresa Estibadora Personal manipulación</p>	<p>REF-Vehículos Puerto de Sagunto v5. Fecha: 29 de Enero de 2015</p>



No se podrá marcar en los vehículos con lápices de colores o de ningún otro tipo.

Los vehículos deben ser encendidos y conducidos de acuerdo a las características de cada modelo, debiendo respetar las reglas de velocidad del Puerto y adaptarlas a las circunstancias del entorno (estado del suelo, visibilidad, dimensiones del parque, circulación densa, condiciones meteorológicas, etc.).

Un vehículo jamás debe moverse mediante el constante encendido / apagado del motor de arranque, mediante empujones o utilizando otro vehículos para empujarle.

Los vehículos en campa, han de tener la palanca de cambios en punto muerto (o en la posición P en vehículos automáticos) antes de cualquier intento de encender el motor.

Se mantienen cerrados totalmente los cristales del vehículo y techo practicable en todo momento.

Los vehículos con techos de lona, se estacionan en la campa, se transportan al buque y se estiban sin utilizar el mecanismo de apertura del techo, siguiendo las normas específicas que dicte cada fabricante al efecto.

El vehículo queda siguiendo las instrucciones del fabricante.

Instrucciones de fabricantes

Comprobación física
Instrucciones de fabricantes



No se mueven vehículos con una rueda deshinchada. En caso de pinchazo se avisará al responsable de operaciones de la empresa estibadora y se atenderá a las instrucciones de cada fabricante.

Queda prohibido para el personal portuario:

- Comer, beber, fumar, o permanecer innecesariamente en el interior del vehículo.
- Sentarse o apoyarse en ningún momento sobre los vehículos.
- Utilizar ningún componente eléctrico de los vehículos.
- Utilizar los vehículos como medio de transporte bajo ninguna circunstancia.
- Está terminantemente prohibido golpear la carrocería del vehículo para guiar al conductor

E.2.- Manipulación de vehículos. Criterios por marca

FORD	RENAULT	VOLKSWAGEN NAVARRA	VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA	SEAT	TOYOTA
Si / bolsillo puerta o cenicero	Si / puerta conductor	Si / sin instrucciones	Si / palanca intermitente o guantera puerta conductor (Buque: guardadas si operativa con vehículos cerrados)	Si / sin instrucciones	Si / asiento copiloto
Retirar llave contacto/localización					
Cierre completo ventanillas y puertas excepto en buque	Si	Si	Si	Si	Si
Recolocación protección asientos	Si	Si	Si	Si	Si
Freno de mano	No accionado Buque y ffcc: accionado	Accionado	No accionado Buque y ffcc: accionado	Tpte Carretera y buque: Accionado suavemente Campañas: No accionado, salvo campañas con inclinación Ffcc: Sin instrucciones	No accionado Buque y ffcc: accionado
Distancia paragolpes en medios de transporte	Terrestre:10 cm Buque: 30 cm Ffcc: 10 cm	Terrestre:10 cm Buque: 30 cm Ffcc: 15-26 cm	Terrestre:10 cm Buque: 30 cm Ffcc: 15-26 cm	Terrestre:15 cm Buque: 30 cm Ffcc: 15-26 cm	Terrestre:10 cm Buque: 30 cm Ffcc: 10 cm
Distancia paragolpes campas	10 cm	10 cm	10 cm	15 cm	10 cm
Distancia lateral entre vehículos en campas (puerta conductor a vehículo adyacente)	50cm	Apertura 1ª posición	60 cm	60 cm	60 cm
Distancia lateral entre vehículos en buque (con retrovisores plegados)	15 cm	10 cm	15 cm	10 cm	10 cm
Ruedas del lado conductor sobre linea box (campañas)	Sin instrucciones	Si	Si	Recomendado	Recomendado
Posición palanca de cambios	Manual: 1ª Automático: P	Buque: Manual 1ª Automático: P Resto: punto muerto	Manual: 1ª Automático: P	Manual: 1ª Automático: P	Manual: 1ª Automático: P



	NISSAN	MERCEDES	PSA	IVECO	OPEL	SUZUKI
Retirar llave del contacto/localización	Si / sin instrucciones	Si / colgadas brazo limpia	Si / hueco portaobjetos puerta conductor	Si / sin instrucciones	Si / sin instrucciones	Si / asiento copiloto
Cierre completo ventanillas y puertas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Recolocación protección asientos	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Freno de mano	No accionado	Accionado	Campa: No accionado Resto casos: accionado	Accionado	Campa: No accionado Resto casos: accionado	Accionado
Distancia paragolpes en medios de transporte	Terrestre: no específica Buque: 30 cm Ffcc: sin instrucciones	Terrestre:10 cm Buque: 50 cm Ffcc: 10 cm	Terrestre:10 cm Buque: 30 cm Ffcc: sin instrucciones	Terrestre: no específica Buque: 30 cm Ffcc: 10 cm	Terrestre: 15 cm Buque: 20 cm Ffcc: 10 cm	Terrestre: 10 cm Buque: 30 cm Ffcc: sin especificar
Distancia paragolpes campas	Sin instrucciones	30 cm	10 cm	Sin instrucciones	20 cm	No hay instrucciones específicas
Distancia lateral entre vehículos en campas (puerta conductor a vehículo adyacente)	Apertura 1ª posición	Apertura 1ª posición	Apertura 1ª posición	Apertura 1ª posición	60cm en campa	No hay instrucciones específicas
Distancia lateral entre vehículos en buque (con retrovisores plegados)	15 cm	10 cm	10 cm	15 cm	15 cm	10cm
Ruedas del lado conductor sobre linea box (campas)	Sin instrucciones	Si	Si	Sin instrucciones	Si	Sin instrucciones
Posición palanca de cambios	Manual: 1ª Automática: P	Manual: 1ª Automática: P	Manual: 1ª Automático: P	Buque: Manual 1ª Automático: P Resto: punto muerto	Manual: 1ª Automático: P	Manual: 1ª Automático: P



E.3.- Operativa de vehículos. Circulación

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p><u>En general:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - No se utilizan los vehículos nuevos como medio de transporte, ni como taxis, bajo ninguna circunstancia. - No se mueven vehículos con ruedas deshinchadas. En caso de pinchazo se avisa al responsable campa. - En las estibas de buque cada conductor sale antes de posicionar el vehículo adyacente. <p><u>Para la puesta en marcha de los vehículos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza sin subir bruscamente el régimen del motor. En los tipo diésel se espera a que el testigo de calentamiento se apague antes de iniciar la marcha. - Ningún vehículo se mueve, por ninguna razón, mediante el constante apagado y encendido del motor de arranque, mediante empujones, o utilizando otros vehículos para empujarle. - En las descargas de ferrocarril o camión no se arranca el motor por inercia, ni patinando el embrague, aprovechando la bajada de rampas. <p><u>En la conducción:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - El conductor circula entre 30 Km/h y un máximo de 60 km/h, adaptando la velocidad a las circunstancias del entorno (básicamente estado del suelo, visibilidad, dimensiones de viales, muelles o campas, densidad de tráfico, o condiciones meteorológicas). - No se derrapa ni se hacen patinar las ruedas de forma voluntaria, ni se hacen adelantamientos ni carreras. - No se desinflan ruedas para salvar limitaciones de altura. 	<p>Empresa estibadora Operador campa depósito Personal manipulador</p>	Comprobación física

- No se golpea la carrocería para guiar el conductor.
- Se conduce despacio en los puntos de confluencia de cada rampa, ya sea en operativas de buque, ferrocarril o camión, para evitar causar daños en los bajos de los vehículos.
- El personal no utiliza el teléfono móvil mientras conduce y el vehículo circula.
- El personal no utiliza ningún componente eléctrico de los vehículos, salvo los relativos a la seguridad (luces, limpiaparabrisas, ...).
- En todo momento se mantiene totalmente cerrado el techo practicable o móvil.

Los taxi de operativa:

- Circulan en cabeza o en cola del convoy, dependiendo del diseño de la operativa, pero en ningún caso intercalados entre los vehículos nuevos.
- Llevan las luces de cruce encendidas y señalizan mediante luz de emergencia o luz destellante en techo (para evitar deslumbramiento en los conductores las operativas de buque pueden prescindir de esta señalización).
- En los puntos potencialmente peligrosos utilizan señal acústica.

Circulación de los vehículos

Los vehículos procedentes de la carga o destinados a la carga de un buque tienen limitada su circulación, con carácter general, a las campas destinadas a su depósito y a las zonas de maniobra de los muelles. La terminal de vehículos o la empresa estibadora, debe colocar en la zona de maniobra, y previamente a la realización de la operación, las señales verticales móviles de circulación necesarias para advertir del peligro de colisiones al resto de usuarios de la zona y, cuando sea posible, balizar convenientemente el lugar para minimizar

Terminales de Vehículos
Comprobación Física
Empresa Estibadora



<p>dicho riesgo. A tal efecto, la señalización mínima necesaria consiste en el suficiente número de señales verticales homologadas, debiendo incorporar a dichas señales un panel complementario con la leyenda “BUQUE EN CARGA O DESCARGA” y como reflectantes para el caso de posibilidad de aislar la zona sin perjuicio para terceros. Las Terminalas de Vehículos con muelle en concesión quedan exentas de estas señalizaciones, siempre y cuando no estén realizando otras operativas de carga/descarga en activo.</p>	<p>Dicha señalización debe complementarse con un mínimo de dos balizas luminosas intermitentes de color amarillo-auto, de alto destello, cuando la operación se desarrolle entre la puesta y la salida del sol y en cualquier circunstancia que limite la visibilidad (condiciones atmosféricas adversas, tales como niebla o lluvia intensa). Estas balizas se situán señalizando cada lado del acceso al itinerario a recorrer por los vehículos. Los vehículos en carga o descarga circularán con la luz de cruce encendida.</p>	<p>Cuando el itinerario de los vehículos, procedentes o con destino a un buque, deba transitar por viales de circulación de uso público, fuera de las zonas de maniobra de los muelles, donde puedan transitar –incluso ocasionalmente– otros vehículos o personas ajenos a la operativa del buque, por no estar colindantes las campas de depósito con los muelles de atraque, la Terminal de Vehículos deberá solicitar a la APV autorización para transitir por dichos viales.</p>	<p>En caso de que se estime posible el aislamiento de los tramos de viales necesarios y, por tanto, se autorice la circulación de los vehículos de carga/descarga por los mismos, la Terminal de Vehículos o la Empresa</p>
		<p>Terminalas de Vehículos Empresa Estibadora</p>	<p>Terminalas de Vehículos Empresa Estibadora</p>
		<p>Terminalas de Vehículos Empresa Estibadora</p>	<p>Terminalas de Vehículos Empresa Estibadora</p>



<p>Estibadora debe disponer los medios humanos y materiales necesarios, según lo establecido en la característica siguiente, y para garantizar el desarrollo de la operación con la seguridad necesaria.</p> <p>Dichos medios humanos consistirán en personas dotadas con prendas de alta visibilidad que emplearán señales verticales incorporadas a una paleta (señalistas). Los medios materiales serán conos reflectantes, vallas y/o señales verticales que deben disponerse según lo dispuesto en la normativa sobre tráfico, circulación y seguridad vial. Dichas zonas aisladas deben, así mismo, balizarse luminosamente durante las horas nocturnas o cuando las condiciones meteorológicas o ambientales lo exijan. En tales casos, además, los señalistas deben portar linternas de señales.</p>	<p>Terminales de Vehículos Autoridad Portuaria Empresa Estibadora</p> <p>Comprobación física</p>
<p>La Policía Portuaria supervisará la disposición de dichos medios humanos y materiales indicando a la Terminal de Vehículos, en su caso, las anomalías que detecte, debiendo este último proceder a su subsanación para poder continuar con el desarrollo de la operativa, controlando que la operativa transcurre con total seguridad.</p> <p>Taxi de operativa</p> <p>Los vehículos empleados para este fin, deben estar en perfecto estado de uso, con su correspondiente ITV cumplimentada y en regla.</p> <p>Deben de circular con las luces de emergencia durante las operaciones de traslado, carga y descarga.</p> <p>Se respeta en todo momento el diseño de flujos establecidos, así como la señalización tanto fija como móvil.</p>	<p>Terminales de Vehículos Empresaria Estibadora Autoridad Portuaria</p> <p>Contraste conocimiento proceder por policía portuaria</p> <p>Registro de anomalías detectadas</p> <p>Informe favorable de ITV de cada vehículo</p>

E.4.- Vestimenta del personal

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>La vestimenta del personal manipulador;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Está exenta de botones, cremalleras, hebillas o cualquier otro objeto saliente que pueda dañar al vehículo. <p>El personal manipulador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No lleva en los bolsillos objetos que puedan sobresalir como bolígrafos, llaves o destornilladores, ni teléfonos móviles. - Lleva ropa y calzado limpios en todo momento. - En caso de utilizar guantes estos son de modelos para conducción y están limpios. - Se cubre o se quita pulseras, relojes, anillos y demás joyería mientras opera con los vehículos. 	<p>Empresa estibadora Personal manipulador Operador campa depósito</p>	Comprobación física
<p>En las operaciones marítimas de carga y descarga el personal manipulante usa obligatoriamente la ropa de trabajo suministrada, con uniformes específicos tanto en invierno como en verano dotado de bandas reflectantes.</p> <p>El personal estibador encargado de las labores de trinca y destriñca de los vehículos podrá llevar vestimenta diferente al personal manipulador, debiendo hacer uso de la ropa de trabajo facilitada para el resto de las operaciones. En ningún caso se podrán manipular los vehículos sin el uso de la ropa específica del manipulador.</p>	<p>Empresa Estibadora Personal manipulador</p>	Comprobación física

E.5.- Entrega y Recepción

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>La empresa estibadora conoce, a través del fabricante o su operador logístico o representante, los lotes de vehículos que va a recibir o debe entregar, el método de transporte con el que van a llegar o salir, las horas estimadas de recepción o entrega, y otra información general que el fabricante o su operador considere necesaria.</p> <p>La documentación de la carga se lleva a cabo de acuerdo a la información recibida del fabricante.</p> <p>A la llegada a la campa se comprueba la documentación de entrega, y los vehículos son ubicados en un emplazamiento específico y codificados para su control continuo.</p> <p>Solo se preparan para entrega los vehículos para los que se dispone de documentación completa.</p> <p>El operador de la campa avisa al fabricante de la salida de vehículos de su custodia.</p>	<p>Empresa estibadora Operador campa depósito</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>RECEPCIÓN</p> <p>En general se presta especial atención a que ningún vehículo pueda tocar a otros, manteniendo la distancia entre los mismos que especifique cada fabricante.</p> <p>En la recepción de los vehículos.</p> <p>La terminal de vehículos es informada por el fabricante de los lotes de vehículos que va a recibir y el método de transporte con el que van a llegar y salir, así como de otra información de carácter general.</p> <p>A la llegada a la campa todos los vehículos deberán ser ubicados en un</p>	<p>Terminales de Vehículos Personal manipulación Empresa estibadora</p>	<p>Comprobación física Registro de daños/faltas en vehículos</p> <p>Informaciones de lotes de vehículos</p> <p>Registro de Daño/faltas Documentos de Daños/faltas</p>



emplazamiento específico para ser codificados e inspeccionados de daños/faltas según instrucciones del fabricante.

Todos los daños/faltas que se hayan detectado, se reflejan en un documento que será aceptado por el Transportista. De este documento la Terminal de Vehículos o la Empresa Estibadora entrega una copia al Transportista y el resto siguiendo instrucciones del fabricante.

En el almacenamiento.

En las campas de almacenaje, los vehículos deben ser controlados, mediante una base de datos, por su correspondiente número de identificación y numero del espacio de aparcamiento utilizado en función de las necesidades del fabricante.

El operador de la campa debe tener los sistemas y recursos adecuados para el control, localización, información y registro de daños/faltas.

Los daños/faltas ocurridos a los vehículos mientras se encuentran en las campas quedarán registrados por las Terminales de Vehículos y deberán ser notificados a sus respectivos clientes lo más rápidamente posible.

Los vehículos depositados en las campas deben ser almacenados de acuerdo a lo establecido en E1 y respetando las instrucciones específicas de los fabricantes.

CARGA **Operaciones de Carga y Estiba**

La velocidad establecida para las operaciones será:



<p>emplazamiento específico para ser codificados e inspeccionados de daños/faltas según instrucciones del fabricante.</p> <p>Todos los daños/faltas que se hayan detectado, se reflejan en un documento que será aceptado por el Transportista. De este documento la Terminal de Vehículos o la Empresa Estibadora entrega una copia al Transportista y el resto siguiendo instrucciones del fabricante.</p>	<p>aceptados por el transportista</p>
<p>Terminales de Vehículos</p> <p>En el almacenamiento.</p> <p>En las campas de almacenaje, los vehículos deben ser controlados, mediante una base de datos, por su correspondiente número de identificación y numero del espacio de aparcamiento utilizado en función de las necesidades del fabricante.</p> <p>El operador de la campa debe tener los sistemas y recursos adecuados para el control, localización, información y registro de daños/faltas.</p> <p>Los daños/faltas ocurridos a los vehículos mientras se encuentran en las campas quedarán registrados por las Terminales de Vehículos y deberán ser notificados a sus respectivos clientes lo más rápidamente posible.</p> <p>Los vehículos depositados en las campas deben ser almacenados de acuerdo a lo establecido en E1 y respetando las instrucciones específicas de los fabricantes.</p>	<p>Relación de vehículos en campa y localización</p> <p>Registro de Daños/Faltas</p> <p>Instrucciones específicas de los Fabricantes</p> <p>Comprobación física</p> <p>Terminales de Vehículos</p> <p>En el almacenamiento.</p> <p>En las campas de almacenaje, los vehículos deben ser controlados, mediante una base de datos, por su correspondiente número de identificación y numero del espacio de aparcamiento utilizado en función de las necesidades del fabricante.</p> <p>El operador de la campa debe tener los sistemas y recursos adecuados para el control, localización, información y registro de daños/faltas.</p> <p>Los daños/faltas ocurridos a los vehículos mientras se encuentran en las campas quedarán registrados por las Terminales de Vehículos y deberán ser notificados a sus respectivos clientes lo más rápidamente posible.</p> <p>Los vehículos depositados en las campas deben ser almacenados de acuerdo a lo establecido en E1 y respetando las instrucciones específicas de los fabricantes.</p>

- Se respecta una velocidad entre 30 Km/h y un máximo de 60 Km/h en la operativa o aquella que especifique el fabricante.
- A bordo se respecta la velocidad establecida en la señalización del buque.

Los vehículos nuevos se desplazan dentro del barco por los viales señalizados mediante pintura antideslizante y reflectante, la cual evitará los pinchazos, y/o los deslizamientos incontrolados de los neumáticos.
 Salvo especificaciones del fabricante, está prohibido cargar los vehículos en la cubierta o puente que tenga salida al mar.
 El Personal de tripulación debe estar presente en las bodegas durante la operación por lo que solo se operará en las bodegas que puedan ser debidamente atendidas.

Los conductores deben aminorar y circular con precaución al llegar con las ruedas al punto de confluencia de las rampas con las cubiertas o con el muelle, para evitar dañar los bajos de los vehículos.

Está terminantemente prohibido golpear la carrocería del vehículo para guiar al conductor.

Cada conductor debe salir por su puerta antes de posicionar el coche adyacente. Está prohibido salir del vehículo por las ventanas, techos practicables o portones traseros.

A ser posible, los vehículos son cargados por modelos de dimensiones equivalentes, con el fin de facilitar su ubicación y mantener las distancias de seguridad.

Estibar los vehículos respetando siempre las distancias que establezcan los fabricantes.

<ul style="list-style-type: none"> • Se respecta una velocidad entre 30 Km/h y un máximo de 60 Km/h en la operativa o aquella que especifique el fabricante. • A bordo se respecta la velocidad establecida en la señalización del buque. 	Buque Comprobación física Registro de daños/faltas
<p>Los vehículos nuevos se desplazan dentro del barco por los viales señalizados mediante pintura antideslizante y reflectante, la cual evitará los pinchazos, y/o los deslizamientos incontrolados de los neumáticos. Salvo especificaciones del fabricante, está prohibido cargar los vehículos en la cubierta o puente que tenga salida al mar. El Personal de tripulación debe estar presente en las bodegas durante la operación por lo que solo se operará en las bodegas que puedan ser debidamente atendidas.</p>	Empresa Estibadora Personal manipulación Comprobación física Registro de daños/faltas

Estibar los vehículos con la dirección siempre en posición recta.
En las rampas interiores se estiban los vehículos con la palanca de cambio en posición contra inercia del vehículo (primera o “marcha atrás” según instrucciones del fabricante, si el coche es automático la palanca se queda en la posición P).

Una vez estibado el vehículo, se acciona el freno de mano, se apaga el motor y se deposita la llave en el lugar que indique el fabricante.

Cada vehículo queda estibado con todas las ventanillas, techos practicables o portones traseros cerrados, y todo el sistema eléctrico apagado.

Las antenas de radio de los vehículos deben estar recogidas en todo momento.

Está prohibido deshinchar ruedas para salvar limitaciones de altura.

Prohibido fumar en las bodegas y utilizar el teléfono móvil durante la operativa de carga/descarga.

OPERACIONES EN TRANSPORTE POR CARRETERA.

Para el manejo y movimiento de los vehículos se respetarán las características establecidas en E1.

Está prohibido deshinchar ruedas para salvar limitaciones de altura.

Está prohibido cargar vehículos mientras esté en funcionamiento el sistema hidráulico de elevación del medio de transporte.

Se respeta la velocidad máxima de 20 km/h en la maniobra de aproximación a rampas.

Está prohibido accionar el embrague y el acelerador con el propósito de dejar el coche en “punto muerto” cuando el vehículo está subiendo sobre las rampas de carga.

Operador de Carretera

Según E1.
Comprobación física

Comprobación física



Se extremará el cuidado para que en ningún momento la carrocería o bajos del vehículo toque el suelo, carriles guía o la propia estructura del medio de transporte.

Los vehículos se centran correctamente en los carriles guía para evitar el roce de los neumáticos. La ubicación de los vehículos es tal que impida daños/faltas en las puertas al salir de los mismos.

La distancia entre cualquier parte del vehículo y la estructura del medio de transporte, permite la salida /entrada del conductor sin causar daño al vehículo.

Los vehículos utilizan medios de sujeción al vehículo de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

Se cerrarán los vehículos con llave, quedando éstas bajo la custodia del transportista y nunca en lugar visible de acuerdo con las condiciones que especifique el fabricante.

Los vehículos se dejan estibados con las ventanillas, puertas, portones, y cristales y techos practicables perfectamente cerrados, y el sistema eléctrico apagado.

Se evita el contacto de partes metálicas que puedan dañar los vehículos como el material de trincaje, columnas o pilares desprotegidos, etc..

Está prohibido fijar dispositivos de señalización en el vehículo.

Estibar los vehículos con la palanca de cambio en posición de primera o "marcha atrás" según instrucciones del fabricante, contrainercia del vehículo. Si el coche es automático la palanca debe situarse en la posición P.

Una vez estibado el vehículo, se acciona el freno de mano, se apaga el motor y se deposita la llave en el lugar que indique el fabricante.

Las antenas de radio de los vehículos deberán estar recogidas en todo

Comprobación física
Registro de daños/faltas

Comprobación física
Instrucciones específicas de fabricantes

Comprobación física
Instrucciones específicas de fabricantes

Comprobación física
Registro de daños/faltas
Comprobación física

Comprobación física
Instrucciones específicas de fabricantes.

Terminales de Vehículos



momento.

Operaciones previas a la salida del medio de transporte.

La terminal de vehículos y el transportista terrestre firman una lista/albarán para asegurarse de que la carga está preparada para la marcha. Comprobarán al menos que la carga está trincaada adecuadamente y segura en todo momento, estibada con todas las ventanillas, techos practicables o portones traseros cerrados y con todo el sistema eléctrico apagado, que el peso y la altura son las reglamentarias, y que todos los documentos necesarios están disponibles para tener la carga en una absoluta concordancia con la ley vigente.

Normativa de descarga.

Los vehículos deberán ser descargados cuidadosamente para evitar roces del vehículo con la estructura del medio de transporte y se deberán tomar las mismas precauciones que en la carga.

El inspector de daños/faltas de la terminal, previo examen de los vehículos, firmará la carta de porte, entregando una copia al transportista. En caso de detectar daños/faltas emitirá el correspondiente parte de reserva, requiriendo la firma del transportista como prueba de aceptación de las mismas.

Comprobación física
Registro de Partes de reserva

Comprobación física
Registro de Partes de reserva

E.6.- Trinca y Destrinca

CARACTERISTICAS

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Las operaciones de trinca se realizan de acuerdo a las instrucciones del buque, siempre que éstas no sean contrarias a las instrucciones del fabricante, en cuyo caso antes de iniciar operaciones la terminal de vehículos consulta con éste. Si el buque no conoce estas normas la Terminal de Vehículos se hace responsables de darlas a conocer.</p> <p>No se colocan trincas u objetos sobre los vehículos en ningún momento.</p> <p>El personal de trinca extrema el cuidado al manejar la trinca para evitar que éstas puedan dañar los vehículos</p> <p>Trincar el vehículo mediante el gancho de remolque o a las llantas de las ruedas o según instrucciones del fabricante.</p> <p>Las trincas se colocan con el ángulo adecuado para que ejerzan la máxima sujeción al vehículo.</p> <p>En ningún caso se trinca vehículos entre sí.</p> <p>Durante el destrincaje, las trincas son retiradas a las bandas a ritmo de desestiba, dejando las bodegas totalmente despejadas.</p> <p>Antes de mover el vehículo, los conductores se aseguran de que no quedan trincas por retirar.</p>	<p>Empresa estibadora Personal estibador (Personal manipulación)</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>Operación de trincaje</p> <p>La operación de trincaje se realiza a la par que la operación de carga sin entorpecerla.</p> <p>El personal de trinca sólo debe circular por los pasillos creados en la estiba para ese fin.</p> <p>Conservar las trincas excedentes bien estibadas, para que no causen daños a</p>	<p>Empresa Estibadora Personal manipulación</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Instrucciones de trincaje del fabricante</p>

<p>los vehículos.</p> <p>Comprobación.</p> <p>El responsable de la operación comprobará conjuntamente con el primer oficial o contramaestre del buque que la carga está debidamente estibada y trincada, suscribiendo una lista de comprobación.</p> <p>Comprobar que los vehículos transportados lleven toda la documentación correspondiente y que se encuentra debidamente cumplimentada, suscribiendo una lista de comprobación.</p> <p>No debe encontrarse ninguna otra mercancía en los espacios de las cubiertas reservados a los vehículos, suscribiendo una lista de comprobación.</p>	<p>Operación de descarga.</p> <p>El desatrinque debe hacerse una vez que el buque este amarrado y atracado en el muelle, al ritmo de la descarga de las cubiertas.</p> <p>Se comienza la descarga siguiendo el orden establecido por uno o dos conductores expertos en "romper estiba". Se entiende por "romper estiba" la descarga de las primeras unidades de cada bodega, que dejan libre el resto de vehículos de dichas bodegas para facilitar la operación de descarga.</p> <p>Los conductores han de llegar a los coches por las líneas de paso, o los costados de las bodegas.</p> <p>Durante el desatrinque, las trincas deben de ser retiradas a las bandas a ritmo de desestiba, dejando las bodegas totalmente despejadas.</p> <p>Antes de mover el vehículo, los conductores se aseguran de que no quedan trincas por retirar.</p> <p>Descargar con la máxima prudencia, siguiendo las mismas instrucciones que en la operación de carga.</p>	<p>Empresa estibadora.</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Comprobación física</p> <p>Comprobación física</p> <p>Comprobación física</p>
--	---	----------------------------	---

<p>En el caso que el personal de la Terminal de Vehículos detecte alguna anomalía a bordo, se debe cumplimentar un parte de averías que se distribuirá al buque y al fabricante, con la máxima claridad posible. Una vez finalizada la operación, la Terminal de Vehículos o la Empresa Estibadora y el buque cumplimentan debidamente la documentación exigida por esta operación.</p>	<p>Registro de Partes de Averías Registro de la documentación de operativa de descarga Notas de Embarque Estado de Hechos Recibos de entrega de la documentación (facturas, partes de daños...)</p>
---	---

E.7.- Seguimiento de daños de vehículos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Se realiza una inspección visual, o de acuerdo a las instrucciones de fabricante, de daños o faltas, a la recepción de los vehículos.</p> <p>La empresa operadora de la campa y la empresa encargada de la entrega o recogida del vehículo completan un informe de daños (según apartado B.6.3.) a la llegada o salida de los vehículos de la campa.</p> <p>Se informa a los fabricantes, diariamente o según sus instrucciones, de todos los daños o faltas ocurridos en los vehículos durante la estancia en puerto, o detectados a la recepción de los mismos.</p>	<p>Empresa estibadora Operador campa deposito</p>	<p>Comprobación física Registro de daños Registro envío daños a fabricantes o sus operadores</p>
<p>Las Terminales de Vehículos realizan una inspección de daños/faltas para informar a su cliente (fabricante), de los daños detectados en la inspección. La Terminal de Vehículos recibe la información de su cliente, para la planificación de la carga y descarga de los vehículos.</p> <p>Una vez recibida la información y planificadas las actividades, la Terminal recibe los vehículos, los cuales son colocados en un emplazamiento específico denominado "First point of Rest", donde se procede a la codificación de todos los vehículos y a la inspección de los mismos para detectar los posibles daños/faltas que puedan aparecer.</p> <p>Una vez inspeccionados los daños/faltas y aceptados por el Transportista en caso de buque, la Terminal de Vehículos emite un documento en donde se reflejan los mismos o bien sigue las instrucciones que indique el fabricante(reparación) o envío de inspección mediante mail a todas las partes. En caso de transporte carretera, se emitirá un documento.</p>	<p>En todas: Terminales de Vehículos</p>	<p>Archivo de daños/faltas Registro de reclamaciones</p> <p>Archivo de daño/faltas Comprobación física codificación vehículos</p> <p>Documentos con los daños/faltas</p>

La distribución de este documento es la siguiente:

- 1 copia para el transportista
- 1 copia para la terminal

Si no hay reparación, el resto de copias acompañarán al vehículo hasta el destinatario final.

Las terminales de vehículos tienen establecidos diferentes sistemas en sus procedimientos habituales, para detectar cualquier tipo de anomalía o incidencia que pueda ocurrir, y subsanarla inmediatamente. No obstante las terminales de vehículos serán capaces de adecuarse a las necesidades establecidas por su cliente e ir modificando sus procesos y procedimientos, con el fin de satisfacer al máximo al mismo (fabricante).

Las reclamaciones recibidas, se registran y tras su estudio se emprenderán las acciones correctoras adecuadas.

F.- SERVICIOS AL BUQUE

F.1.- Practicaje

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>El servicio de practicaje dispone de una certificación de servicio obtenida sobre el Referencial correspondiente en la que se recogen los procedimientos aplicables a la operativa de atraque y desatraque de buques, incluyendo los buques portavehículos.</p> <p>Al mismo tiempo y con el fin de agilizar el atraque y desatraque de los buques, y cumplir con las características de servicio de la "Marca de Garantía", de forma que se pueda dar comienzo a las operaciones a la hora prevista, el Servicio de Practicaje se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicio a todos los buques en condiciones óptimas de seguridad durante las 24 horas del día, salvo causas de fuerza mayor o que Capitanía Marítima disponga o proponga medidas de seguridad marítima diferentes. • Los prácticos atenderán a las peticiones de entrada y salida de los buques siguiendo las instrucciones del Comisario de la Autoridad Portuaria, prevaleciendo el criterio de Capitanía Marítima en lo relacionado con la seguridad y contaminación marítima. <p>Siempre y cuando se den dos condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se dispone de la solicitud de escala y autorización de atraque o fondeo autorizada por la APV y la Capitanía Marítima. • El buque está en rada y solicita práctico al menos 2 horas antes de la hora prevista de inicio de operaciones. 	<p>Corporación de Prácticos</p>	<p>Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente</p>

F.2.- Remolque



CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Con el fin de agilizar el atraque y desatraque de los buques, y cumplir con las características de servicio de la “Marca de Garantía”, de forma que se pueda dar comienzo a las operaciones a la hora prevista, los Remolcadores se comprometen a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar un servicio de 24 horas al día durante todo el año, salvo causas de fuerza mayor. • Tener plenamente operativos los remolcadores razonablemente necesarios de acuerdo al tráfico habitual en el puerto para poder realizar las operaciones de atraque y desatraque en los horarios necesarios. • Para evitar demoras la empresa de Remolcadores efectuará los relevos de sus tripulantes de forma que no interrumpan la prestación de servicio. <p>Siempre y cuando se den dos condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se dispone de la solicitud de escala y autorización de atraque o fondeo autorizada por la APV y la Capitanía Marítima de Valencia. • El buque está en rada y solicita práctico al menos 2 horas antes de la hora prevista de inicio de operaciones. 	<p>Empresas de remolque</p>	<p>Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente</p>



F.3.- Amarre y Desamarre

CARACTERISTICAS

Se emitirá certificación si la empresa prestadora del servicio tiene en vigor una certificación de servicios obtenida sobre el Referencial Genérico para Servicio de Amarre aprobado por Puertos del Estado o sobre el Referencial Específico del puerto correspondiente si está aprobado.

Al mismo tiempo y con el fin de agilizar el atraque y desatraque de los buques, y cumplir con las características de servicio de la "Marca de Garantía", de forma que se pueda dar comienzo a las operaciones a la hora prevista, el servicio de Amarre se comprometen a :

- Garantizar las operaciones de amarre y desamarre las 24 horas del día durante todo el año salvo causas de fuerza mayor.
- Disponer siempre de personal preciso para las operaciones de amarre y desamarre

Siempre y cuando se den dos condiciones:

- Se dispone de la solicitud de escala y autorización de atraque o fondeo autorizada por la APV y la Capitanía Marítima.
- El buque está en rada y solicita práctico al menos 2 horas antes de la hora prevista de inicio de operaciones.

APLICA A

Empresa de amarre

EVIDENCIA

Certificado en vigor sobre Referencial del Servicio de Amarre

F.4.- Recogida de residuos

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
La empresa prestadora del servicio de recogida de residuos dispone de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001 en el que se recogen los procedimientos aplicables a la operativa de recogida de residuos, incluyendo los buques portavehículos o una certificación de servicios obtenida sobre el Referencial correspondiente.	Empresa de recogida de residuos	Certificado en vigor ISO 9001 Certificado del Referencial

F.5.- Otros servicios al buque

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
F.5.1.- Información a buques Disponibilidad de un servicio de información a buques para control de aguas portuarias y maniobras de buques.	Autoridad Portuaria	Comprobación de la existencia del servicio
F.5.2.- Aguada El servicio se presta a los buques que lo requieran de forma tal que no retrasa sus operaciones u hora prevista de salida de puerto.	Autoridad Portuaria Proveedor servicio aguada	Comprobación física Partes de suministro de agua Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente

Los Provisionistas prestadores de servicios de la Marca de Garantía, se comprometen a facilitar un servicio de 24 horas al día cuando sea preciso. (**)



<p>F.5.3.- Suministros y avituallamiento(**)</p> <p>Los servicios que prestan los Provisionistas de la Marca de Garantía se realizan durante el tiempo de estancia del buque en el puerto, cuando ello sea preciso y salvo causas de fuerza mayor, no demorando la estancia del mismo por razones del servicio prestado.</p> <p>Los proveedores de los servicios de la Marca de Garantía tienen disponibilidad continua de los bienes, personal especialista necesario, materiales o herramientas adecuadas requeridos habitualmente por los buques, o una organización logística que les permite asegurar el suministro al buque en cuestión o efectuar las reparaciones que les encomienden.</p> <p>Provisionistas de buques</p> <p>Los Provisionistas de buques prestadores de servicios de la Marca de Garantía, suministradores de Lubricantes y Combustibles, Efectos Navales, Provisores de Boca, Agua Potable, Dispositivos de Seguridad, Material de Trincaje Y, en general, de cualquier bien o servicio que precise el buque para su navegación, se comprometen a facilitar un servicio de 24 horas al día cuando sea preciso.</p> <p>Talleres Navales</p> <p>Los talleres navales prestadores de servicios de la Marca de Garantía dedicados a las reparaciones mecánicas, eléctricas, de calderería, de instalaciones frigoríficas, etc., se comprometen a facilitar un servicio de 24 horas al día cuando sea preciso.</p> <p>Suministradores de otros servicios a los buques</p> <p>Los suministradores de servicios a los buques de la Marca de Garantía en el</p>	<p>Proveedores de servicios</p> <p>Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente</p>
--	---

<p>Puerto de Sagunto: compañías de seguros, peritos y comisarios de averías, desinsectación y desratización, trabajos submarinos y de salvamento, recuperadores de residuos, etc., se comprometen a facilitar un servicio de 24 horas al día cuando sea necesario.</p>	<p>F.5.4.- Coordinación (**) Los Consignatarios, a la solicitud de los servicios, indican las horas previstas de fin de operaciones y de salida del buque.</p> <p>Los Consignatarios prestadores de servicios de la Marca de Garantía se coordinan con los suministradores de servicios al buque, de forma que estos puedan cumplir con lo estipulado en los párrafos anteriores, evitando que se puedan producir demoras por causas no imputables a los mismos.</p> <p>Los prestadores de servicios de la Marca de Garantía, una vez conocida la naturaleza del servicio que deben prestar, se comprometen a facilitar por escrito al Consignatario, como representante del armador en el puerto, una previsión de sus actividades que incluya como mínimo la hora de comienzo y su duración.</p>
	<p>Consignatarios</p> <p>Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente</p> <p>Proveedores de servicios</p>

G.- ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

G.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>G.1.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Se registran todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias del personal del servicio en cuanto a formación - Colas y esperas - Retrasos operaciones buques - Accesos a terminal - Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación - Facturación 	<p>Todos(*)</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>

Las Terminales de Vehículos o la Empresa Estibadora se encargan de atender y registrar todas las reclamaciones, quejas y sugerencias, realizadas por fabricantes de vehículos dando traslado a la APV (Departamento de Calidad) al menos una vez al año de dichos datos.

Terminales de Vehículos
 Empresa Estibadora
 cuando tengan contrato con el fabricante

G.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria Envío al menos anual a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones, si las hubiera.	Todos operadores portuarios	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Comprobantes de envío y recepción
La APV ofrece en todo momento atención personalizada al cliente, recogiendo cualquier información, queja, sugerencia o reclamación, procediendo a subsanar la deficiencia si es responsabilidad directa del Departamento que la ha recibido o a dar traslado de la misma al Departamento que corresponda para que este la atienda.	Autoridad Portuaria	Registro de reclamaciones Nº de reclamaciones recibidas por tipo

G.2.- Plazos de respuesta

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.2.1.- Respuesta a solicitudes de información La respuesta a las solicitudes de información (no quejas o reclamaciones) que no requieran tratamiento posterior se realizará de manera inmediata. Si requieren tratamiento posterior se responderán en 10 días laborables máximos.	Todos(*)	Control de plazo de respuesta a partir registro sugerencias, quejas y reclamaciones
G.2.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones Cada entidad es responsable directa de gestionar y dar respuesta a las sugerencias, quejas o reclamaciones que puedan presentar los clientes, o de aportar la documentación necesaria para facilitar el tratamiento de las que reciban otras entidades.	Todos(*)	Control de plazo de respuesta a partir registro sugerencias, quejas y reclamaciones

En el plazo máximo de 10 días laborales, contados desde su recepción, se dará una respuesta razonada a las reclamaciones, quejas, o sugerencias recibidas.

G.3.- Interlocutores operativos identificados

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.3.1.- Respuesta a solicitudes de información Se dan conocer los datos de contacto de las personas adecuadas de la organización para poder mantener comunicación permanente con otros agentes de la comunidad portuaria implicados en el proceso a efectos de la coordinación de actividades y participación activa en las iniciativas conjuntas de mejora de la calidad de servicio.	Todos(*)	Interlocutores identificados

G.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.4.1.- Estudios de satisfacción Se realizarán, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado que incluyen, al menos, preguntas sobre información aportada para la contratación, y sobre colas y atención. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la Autoridad Portuaria y otros participes en el proceso si procede.	Todos(*)	Estudios percepción clientes



G.5.- Seguimiento resultado de servicios

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.5.1.- Medición de procesos Registro y envío trimestral a la APV (Dep. Calidad) de todas las incidencias en operativa tipificándolas en al menos las siguientes categorías: - Errores en información emitida - Averías de medios técnicos - Retrasos en operaciones de buques sobre horarios previstos	Todos	Comprobación física
G.5.2.- Plan de mejora Se dispone de un sistema que recoja las incidencias en el que se indican los hechos, las fechas y las acciones correctoras (**). Se registran de forma periódica los datos relativos al cumplimiento de los compromisos del Manual de Procedimientos de la Marca de Garantía (**).	Todos (*) Empresa estibadora	Plan anual de mejora Plan anual de mejora

