



REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRAFICO DE CONTENEDORES

Autoridad Portuaria de Valencia
Versión 1 22.11.2012

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Revisión 0 / 12 de enero de 2011	Versión inicial (evolución desde Instrucción de Servicio ISCONT)
Revisión 1/Final de septiembre 2012	Texto con modificaciones de todos los Departamentos
Revisión 2/Noviembre 2012	Introducción de observaciones de OPPE (Versión 3 02.11.12)
Revisión 3/Noviembre 2012	La Versión 3 02.11.12, se renombra como Versión 1 22.11.12 para su aprobación por el Consejo de Administración de la APV

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 Real Decreto legislativo 2/2011 de 5 de septiembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Puertos y de la Marina Mercante se apoya, para incidir en la mejora y eficiencia de los procesos de servicio global al comercio y al transporte, en la certificación de servicios como elemento objetivador de bonificaciones en las tasas portuarias ligadas a un incremento de la calidad en la prestación de los servicios.

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 también que la marca se conceda tras un proceso de evaluación transparente, y 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 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. Más específicamente, ENAC también aprobó, en julio de 2007, la Nota Técnica 31 (NT-31 Rev 1) que contiene los requisitos particulares para la acreditación de entidades que certifican conforme a los Referenciales de Servicio aprobados por Puertos del Estado y/o las Autoridades Portuarias.

El artículo 245.2.b) del mencionado texto refundido de la Ley de Puertos 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-45011. A su vez el artículo 108.2 de la referida Ley 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. A su vez las AAPP pueden aprobar sus Referenciales específicos con las mismas consecuencias anteriormente citadas.

Cada servicio portuario supone la realización de actividades diferentes, y 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.

En los procesos de certificación la AAPP siempre debe de estar presente como observador de la auditoria que se realiza, por lo que los operadores que corresponden deberán de remitir la información correspondiente del programa de auditoria.

Si en los procesos de auditoria se detectasen NC graves se procederá a a la no emisión de la certificación hasta que se subsane la misma.

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 la mercancía contenerizada, que han de servir de referencia para 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 y de la Marina Mercante .

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

Este Referencial de Servicio para el tráfico de contenedores de los puertos de la APV establece las características de calidad de servicio aplicables a los prestadores del servicio portuario de manipulación de mercancías, en los puertos de la APV, cuya actividad se centre en el tráfico de contenedores y de mercancía contenerizada que voluntariamente deseen someterse a la certificación.

Cuando el prestador del servicio portuario de manipulación de mercancías sea también el titular de una concesión o autorización de terminal marítima de mercancía contenerizada le serán de aplicación todas las características del Referencial.

A los efectos de este Referencial se entiende por Terminal marítima de contenedores aquella Terminal marítima de mercancías especializada en el tráfico de contenedores y mercancía contenerizada.

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

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

Todas las características de calidad establecidas en el Referencial son igual de importantes a efectos de la certificación. La evaluación de la calidad de servicio se realiza a través de todas las características, por lo que la obtención de la certificación, y la consiguiente aplicación de la bonificación por la Autoridad Portuaria de Valencia (en adelante APV), está condicionada al cumplimiento de todas ellas.

Además, las entidades de certificación deben ser capaces de verificar el cumplimiento de las características de calidad durante al menos seis meses antes de la fecha de evaluación de conformidad para considerar que dicha característica se cumple.

Los procedimientos que establecen la sistemática de actuación y la decisión de emisión del certificado son determinados por cada una de las entidades de certificación aunque, en todo caso, deberán respetar las condiciones específicas de acreditación que pueda establecer ENAC, o las de autorización por parte de Puertos del Estado.

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

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 contenedores se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

A- Infraestructuras, Instalaciones y Equipos

A.1.- Explanados, tinglados, vías de circulación, zona de maniobras, y accesos a la terminal

A.2.- Muelles marítimos y atraques

A.3.- Iluminación

A.4.- Señalización

A.5.- Limpieza

A.6.- Equipos y mantenimiento

A.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria en caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios

B- Gestión de recursos

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

C- Protección y Seguridad en las operaciones

- C.1.- Protección
- C.2.- Seguridad

D- Operaciones, Manipulación y Servicios a la mercancía

- D.1.- Gestión de precintos
- D.2.- Coordinación horaria
- D.3.- Entrega y Recepción
- D.4.- Consolidado y Desconsolidado
- D.5.- Inspecciones
- D.6.- Daños y mermas
- D.7.- Tránsitos y transbordos en tiempo
- D.8.- Closing Time
- D.9.- Medidas para mercancías peligrosas
- D.10.- Servicios a buques
- D.11.- Información sobre las operaciones

E- Eficiencia en costes. Incidencia en coste portuario

- E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación
- E.2.- Contratación
- E.3.- Facturación
- E.4.- Pago de tasas y tarifas a la Autoridad Portuaria

F- Atención al cliente y partes interesadas

- F.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- F.2.- Plazos de respuesta
- F.3.- Interlocutores operativos identificados
- F.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- F.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 del servicio portuario 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 9001:2008, 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 serán de aplicación en el supuesto de empresas pertenecientes a la Marca de Garantía, para las características de calidad señaladas con dos asteriscos (**).

A.- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

A.1.- Explanadas, tinglados, vías de circulación, zona maniobras, y accesos a terminal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.1.1.- Pavimentos El pavimento es estándar y cumple las normas ROM (ROM 4.1.94) elaboradas por Puertos del Estado. Se evita que tenga, entre otros, baches, depresiones, escalones, saltos, pendientes pronunciadas, o desniveles cortos; y dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua. NOTA: Aplicable si la concesión/autorización incluye la construcción o mantenimiento de pavimentos.</p>	Proyecto de infraestructura	Concesionarios Autorizados
<p>A.1.2.- Estado de pavimentos Se evita que tenga, entre otros, escalones, saltos, pendientes pronunciadas, o desniveles cortos; y dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua.</p>	Comprobación física	Concesionarios Autorizados
<p>A.1.3.- Delimitación de zonas Están claramente delimitadas: los viales de circulación, las zonas de maniobra, los accesos, zonas de aparcamiento, separadas de las de operativa, para vehículos y equipos de trabajo, y para vehículos de empleados y particulares (visitas), zona de segregación de mercancías peligrosas Sentido de circulación cuando la operativa lo requiere. Asegurando la disponibilidad y utilización de las mismas.</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado
<p>A.1.4.- Reporte de incidencias en pavimentos Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en firmes y pavimentos. NOTA: Aplicable si la pavimentación no está incluida en el título administrativo.</p>	Registros de envío de información Comprobación física estado pavimento Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

A.2.- Muelles marítimos y atraques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.2.1.- Elementos de amarre y atraque Dotación de los siguientes elementos de amarre y atraque según proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria: Elementos de obra civil de muelle Elementos de borde de muelle (defensas, bolardos/norays, escaleras de seguridad) Elementos de suministro de agua a buques</p>	Proyecto de infraestructura	Concesionarios Autorizados

(tuberías y bocas) Elementos de señalización marítima (balizas) NOTA: Aplicable si los atraques están incluidos en la concesión/autorización		
A.2.2.- Plan de Conservación y Mantenimiento Hay definido y en aplicación un plan de conservación y mantenimiento de los elementos de amarre y atraque NOTA: Aplicable si los atraques están incluidos en la concesión/autorización	Comprobación física	Concesionarios Autorizados
A.2.3.- Reporte de incidencias en elementos de amarre y atraque Colaboración con la Autoridad Portuaria (Comisaria) Nota: aplicable en todos los atraques estén o no incluidos en la concesión/autorización informándola de incidencias o desperfectos en elementos de amarre y atraque, en especial las que pueden comprometer la seguridad del buque o de las operaciones de manipulación de las mercancías.	Registros de envío de información Comprobación física estado elementos de amarre y atraque	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

A.3.- Iluminación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.3.1.- Puntos de iluminación La zona concesionada/autorizada dispone de puntos de iluminación en todo el cierre perimetral conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.	Proyecto de infraestructura Comprobación física	Concesionarios Autorizados
A.3.2.- Compromisos iluminación Se definen, y se cumplen en todo momento, unos niveles de iluminación en función de operaciones y tipos de espacio que respetan al menos los siguientes: Entre 10 y 50 luxes teniendo en cuenta la iluminación de los equipos Nivel de seguridad mínimo Explanadas mercancías: 50 luxes por puntos Viales y otras zonas: 10 luxes por punto	Comprobación física Exige luxometría	Concesionarios Autorizados
A.3.3.- Niveles de iluminación Se mantienen los niveles de iluminación medios señalados en la característica A.3.2 en caso de operativa, y los de seguridad en el resto de periodos.	Comprobación física o informe de luxometría	Concesionarios Autorizados

A.4.- Señalización

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.4.1.- Elementos de señalización Las diferentes zonas de la Terminal están delimitadas y señalizadas, al menos con señalización horizontal. Conforme a proyecto, de acuerdo a las Normas del Reglamento de Circulación, y en función del espacio disponible y la velocidad de tránsito. Especialmente accesos, zonas de maniobra, y viales de circulación.	Plano de señalización Comprobación física	Concesionarios Autorizados
A.4.2.- Estado señalización La señalización presenta un adecuado nivel de conservación de tal forma que es bien visible.	Comprobación física	Concesionarios Autorizados

A.5.- Limpieza

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.5.1.- Plan de limpieza Se dispone de un Plan de Limpieza con actuaciones periódicas definidas que asegura que los viales, aparcamientos, explanadas de mercancías, zonas de maniobra, y tinglados están libres de gravilla, papeles, flejes y, en general, obstáculos u restos de mercancía.	Plan de Limpieza Comprobación física	Concesionarios Autorizados
A.5.2.- Gestión de residuos Hay establecido un Plan de Gestión de Residuos que permite caracterizar los diferentes tipos de residuos generados por la actividad de la concesión/autorización y que establece un sistema de segregación, recogida y gestión de los mismos con una empresa autorizada.	Plan Gestión Residuos Comprobación física	Concesionarios Autorizados
A.5.3.- Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos Existen registros, por lo menos mensuales, de las actividades de limpieza efectuadas y de la cantidad y naturaleza de los residuos recogidos y retirados, y entrega a una empresa de residuos autorizada	Registro mensual de limpieza y retirada de residuos Comprobación física Registro mensual entrega a una empresa de residuos autorizada	Concesionarios Autorizados

A.6.- Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.6.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles Los medios de carga y descarga, y de manipulación son, al menos, los establecidos en las condiciones de la concesión/autorización y/o licencia, y están en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el	Comprobación física y recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

95% del año.		
<p>A.6.2 Plan de mantenimiento</p> <p>Existe un plan de mantenimiento, preventivo y correctivo, de equipos y medios de trabajo que detalla periodicidad de acciones preventivas y el procedimiento para la detección de averías e incidencias (solicitar un formato consensuado entre APV y terminal).</p> <p>En caso de emplear medios de manipulación o equipos alquilados se asegura que el proveedor realiza el mantenimiento necesario para lograr una operatividad sin averías</p>	<p>Plan de mantenimiento</p> <p>Registro de NC manifestadas por la APV a través de OPPE</p> <p>Registro de sug. quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionarios Autorizados</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

A.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.7.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria</p> <p>En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios se colabora con la Autoridad Portuaria en todo lo necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades, y resarcir del daño.</p> <p>En su caso se rellena un parte de daños, según formulario definido, y se envía a la autoridad Portuaria.</p>	<p>Modelo Parte de Daños</p> <p>Partes de Daños enviados</p>	<p>Concesionarios Autorizados</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

B.- GESTION DE RECURSOS

B.1.- Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
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.	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad, incapacidad e incidencia	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
B.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales Intercambio de información para verificar el cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Portuaria (si lo hubiera).	Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
B.1.3.- Responsable de PRL La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.	Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
B.1.4.- Eficacia y novedad de las iniciativas Implantación de Iniciativas Novedosas Preventivas, más allá del cumplimiento legal.	Descripción de las medidas concretas y su objetivo, fecha de implantación, logros obtenidos, participación de los trabajadores en la implantación de las medidas y cualquier otra información que se considere oportuna a efectos de justificar este aspecto.	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación
B.1.5.- Integración en la organización de la empresa. Prevención integrada en la empresa.	Descripción de la forma en que las medidas se integran en la organización habitual de la empresa, así como los instrumentos evaluadores de su eficacia (estadísticas de siniestralidad...)	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

B.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
B.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*)	Descripción puestos	Concesionario

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.	de trabajo	Autorizado Prestador servicio manipulación
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 titulación y formación necesarias para los puestos que desempeña, en especial en materia de calidad de servicio, PBIP, MMPP y riesgos laborales.	Fichas de personal que evidencien la competencia técnica necesaria para el puesto de trabajo	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

B.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
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 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 en al menos un 75% de las acciones planificadas y de los empleados previstos.	Plan anual de formación Registros de evaluación 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
B.3.2.- Acciones conjuntas para formación del personal propio y contratado Desarrollo de su propio plan de formación. Participación en el diseño del plan de formación de la SAGEP. Participación en el plan de formación de la Comunidad Portuaria a través de la MG y/o del Consejo de Calidad.	Plan de formación de la comunidad portuaria Plan de formación de la SAGEP Actas de reuniones Actas del Consejo de Calidad % horas formación en plan comunidad portuaria sobre horas formación totales de la entidad (computo anual) Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

B.4.- Tecnologías de la información

<p>B.4.1.- Plataforma tecnológica El operador dispone de un sistema operativo de terminal (TOS), adecuado a las operativas con capacidades de interconexión con la tecnología y protocolos adecuados para para soportar intercambios electrónicos de información, y trámites, con la Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas incluidos los buques, a través de los medios acordados en la Comunidad Portuaria. El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrecen tiempos de respuesta que no retrasan la operativa. El operador dispone de un sistema de control para la mercancía que permite la trazabilidad de la misma desde que entra hasta que sale de la terminal</p>	<p>Comprobación física Documentación telemática Registro de NC manifestadas por APV</p>	<p>En todas: Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>
<p>B.4.2.- Intercambios electrónicos de información Intercambios continuados por procedimientos electrónicos de información de al menos: Entréguese y Admítase tanto de carretera como de ferrocarril Ordenes de Posicionado Planos de estiba de los armadores (Bayplans) Listas de carga/descarga en buque Listas de carga/descarga en ferrocarril Datos de actividad (reporte a Autoridad Portuaria) Dicho reporte será en modo electrónico e incluirá como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmación de entregas y admisiones individuales de contenedor en la terminal marítima en tiempo real, tanto por puesta terrestre como por ferroviaria• Confirmación de carga y descarga de contenedores en buque• Confirmación de carga y descarga de contenedores por ferrocarril• Factura telemática (admisión y utilización y al menos recepción de la factura telemática de la Autoridad Portuaria) <p>Se realizan por medios electrónicos el 100% de los trámites que es posible realizar en el puerto por esa vía.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP Comprobación física sobre contenedores en Terminal (import, export, tránsito, transbordo)</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>

<p>B.4.3.- Sistemas informáticos comunes Utilización de valenciaportpcs.net como sistema informático común decidido por la APV y la comunidad portuaria. Utilización de procedimientos de intercambios de información aprobados (closing time terrestre, procedimientos de ferrocarril, lsp, etc.) en el marco de la Comunidad Portuaria.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por APV</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>
--	--	---

B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.5.1.- Aprovechamiento atraques Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: En una terminal la media del nº de movimientos por buque y hora no deberá ser inferior a la establecida en los dos últimos años. NOTA: La característica B.5.1 es aplicable aun cuando los atraques no estén concesionados.</p>	<p>Estancia media de buques en muelle (computo anual) Movimientos por metro lineal de atraque (computo anual) Movimientos por grúa y hora (computo anual) Movimientos por buque y hora (computo anual)</p>	<p>Concesionarios Autorizados</p>
<p>B.5.2.- Aprovechamiento superficie en concesión Mantenimiento de la productividad de forma que: los días de estancia media por contenedor no aumenta entre periodos de comprobación.</p>	<p>Días de estancia de contenedores en Terminal (dato medio en computo anual)</p>	<p>Concesionarios Autorizados</p>

C.- PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES

C.1.- Protección

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.1.1.- Medidas Código PBIP (Cambiar título) La Terminal asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Plan Protección Instalación Portuaria aprobado por la Autoridad Portuaria Informes resultados ejercicios Informe de autoevaluaciones cuando los atraques no estén concesionados</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>C.1.2.- Medidas específicas tráficos con USA (export y transbordos outbound) Aplicación de procedimiento específico para tráficos destino USA conforme al Programa CSI o al Programa MEGAPORTS, según corresponda, establecidos por las autoridades federales de USA.</p>	<p>Procedimiento para cumplimiento programa CSI o programa MEGAPORTS</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>C.1.3.- Sistemas de protección Disponibilidad de sistemas de control para la protección de las instalaciones que incluyan como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> un centro de control que incorpore los sistemas de vigilancia y control control de accesos con registro de entrada y salida de personas y vehículos cierre perimetral CCTV perimetral y de la operativa Plan de comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria 	<p>Comprobación física Procedimiento control accesos Registros de entrada y salidas personas y vehículos</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>C.1.4.- Acceso de personas y medios de la Autoridad Portuaria 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>Registros de actualización de información sobre Plan de control de accesos Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

C.2.- Seguridad

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.2.1.- Plan de Autoprotección 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. Remisión cada año, a la Autoridad Portuaria, de la Ficha Básica de Autoprotección.</p>	Plan de Autoprotección aprobado Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente	Concesionario Autorizado
<p>C.2.2.- Seguridad integral Disponibilidad de los planes, medios y sistemas de seguridad integral que permitan mantener como mínimo: 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. 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. Comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria. Se asegura en la descarga del buque que los contenedores mantienen en todo momento la integridad física de la mercancía de acuerdo con las directrices establecidas en los planes de protección de las empresas estibadoras integradas dentro de las obligaciones que emanan del código internacional de protección del (PBIP) Se dispone de las coberturas de seguros mínimos que en su caso establezca la legislación vigente</p>	Comprobación física	Concesionario Autorizado
<p>C.2.3.- Equipos de protección Toda persona autorizada para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga distancia.</p>	Comprobación física	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

<p>C.2.4.- Responsable de seguridad Se designa un responsable de seguridad a cargo de seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad contra incendios y control de mmpp. La designación se comunica a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsable de seguridad designado</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>
<p>C.2.5.-Seguridad en las maniobras de atraque. En todo momento se mantiene el muelle libre de grúas en el momento en que el buque acceda al mismo para iniciar la maniobra de atraque, no existiendo partes de incidencias por parte del servicio de practicaje.</p>	<p>Registro de NC por la APV</p>	<p>Concesionarios Registro de NC manifestadas por la APV</p>
<p>C.2.6.- Mercancías peligrosas Solo se admite la entrada en los espacios concesionados de mercancías peligrosas debidamente autorizadas por la Autoridad Portuaria en base a la normativa en vigor. Y solo se admiten aquellas cuyos envases reúnan condiciones de integridad sin presentar abolladuras, grietas, deformaciones o goteos.</p>	<p>Registros de mmpp rechazadas y admitidas en el año Comprobación física</p>	<p>Concesionarios Autorizados Proveedor servicio manipulación</p>

D.- OPERACIONES, MANIPULACIÓN Y SERVICIOS A LA MERCANCÍA

D.1.- Gestión de precintos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.1.1.- Procedimientos gestión precintos Existe un procedimiento documentado de gestión de precintos de contenedores, consensuado y aprobado por la Autoridad Portuaria, referido tanto a importación, exportación y transbordos, y que contempla como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elección de colores según operación y Terminal si hay varias en el puerto. Control del almacén de precintos de forma que siempre haya existencias para el conjunto de operaciones a realizar. Entrega de precintos para su colocación y control de sobrantes (a quién, cuando, donde, formalidades). Descripción exacta de la colocación de precintos distinguiendo la casuística posible y al menos import, export, transbordo, inspección física. Registro informático de precintos asignados a cada contenedor de forma que pueda conocerse la relación entre números de precinto y número de contenedor. Registro de incidencias. 	Procedimiento de gestión de precintos vigente y aprobado	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>D.1.2.- Sistema informático control precintos Se dispone de una aplicación informática para el control de precintos en tiempo real, de acuerdo al procedimiento señalado en la característica D.1.1., y se mantiene una base de datos al menos durante dos años.</p>	Comprobación física sobre varios números de precintos y contenedores	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>D.1.3.- Colocación física de precintos (**) Se precintan al menos todos los contenedores abiertos en las terminales portuarias con un precinto de color diferente según la Terminal portuaria de manipulación. Los precintos llevan un código de control que se introduce en una base de datos informática de forma que el Resguardo Fiscal puede verificar el número de precinto y de contenedor. Se cambia el precinto, una vez inspeccionado el contenedor en Terminal</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de Precintos Registro de incidencias de precintos	Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación

<p>por la Autoridad competente, registrando el motivo de la apertura, el estado del precinto del Armador (el de origen) y los identificativos (número de precinto) del precinto recién colocado y del que hubiera anteriormente.</p> <p>Se recibe el aviso del Transportista, si en el acto de la entrega del contenedor al Transportista éste detecta la inexistencia o falta de integridad en el precinto del Armador (el de origen). Recibida la incidencia, la Empresa Estibadora procede a comprobar el estado del precinto del Armador (el de origen), confrontando su identidad si se dispone de una lista de precintos originales proporcionada por el Consignatario.</p> <p>Si el precinto del Armador no está integro, o su identificación (número de precinto) no se corresponde con la lista suministrada por el Consignatario, o si esta lista no le ha sido proporcionada, la Empresa Estibadora avisa al Consignatario quedando a la espera de la decisión de éste último respecto a la apertura del contenedor y en un plazo máximo de 30 minutos, y realizando -si así lo indica dicho Consignatario- las tareas de colocación o cambio de precinto. En el caso de que la Empresa Estibadora no pueda contactar con el Consignatario, se coloca un precinto de la Marca de Garantía anotando su número correspondiente. Dicha incidencia es registrada por la Empresa Estibadora.</p>		
--	--	--

D.2.- Coordinación horaria

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.2.1.- Puntualidad en operaciones Las operaciones comienzan a la hora prevista indicada en el DUE, si el buque está preparado para ello, en al menos el 90% de los casos.</p> <p>Se comunica a los Consignatarios la hora prevista de comienzo de las operaciones y el tiempo estimado de desarrollo de las mismas, 6 horas hábiles antes de su inicio.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre base de datos de operativa Comprobación en sistema comunitario de intercambio de información (Valenciaportpcs.com)</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>D.2.2.- Solicitud de trabajadores portuarios Solicitud de trabajadores portuarios una hora antes del inicio por la Sociedad de Estiba de las contrataciones correspondientes.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por APV Registros de solicitudes de trabajadores portuarios</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.2.3.- Interacción con operadores Interacción continuada con consignatarios, agentes de aduana, Aduana, y servicios de inspección en frontera para conocer con antelación (preaviso a terminal) los horarios previstos de inspecciones de mercancía</p>	<p>Registro diario de inspecciones y horario previsto por SIF Registro de NC manifestadas por APV</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>

D.3.- Entrega y recepción

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.3.1.- Planificación operaciones por carretera Se establecen previsiones horarias de entregas y recepciones a transporte por carretera, ya sean contenedores completos o mercancía desconsolidada, en base a la información aportada por consignatarios, agentes de aduana, o transportista terrestres. Se respetan los horarios establecidos si los operadores respetan, a su vez, el preaviso que pueda establecerse, en al menos el 95% de las operaciones de entrega o recepción.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre base de datos de operativa</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.3.2.- Rendimientos en operaciones de entrega y recepción. El tiempo medio de estancia de los camiones en la terminal no aumenta entre periodos de comprobación trimestrales.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre base de datos de operativa</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.4.- Consolidado y desconsolidado

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.4.1.- Procedimiento de actuación Existe un procedimiento específico que detalla al menos la forma y plazo de solicitar posicionados de contenedores, lugar de realización, detección y registro de incidencias en contenedores o precintos y en bultos, y custodia de mercancía a consolidar o desconsolidada.</p>	<p>Procedimiento de consolidación y desconsolidación Registro de incidencias Registro de NC manifestadas por APV</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación, si aplica</p>
<p>D.4.2.- Plazos El consolidado y desconsolidado de contenedores se aborda con una demora máxima de 30 minutos sobre la hora prevista si el aviso a la terminal es de al menos 24 horas.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por APV Comprobación física Base de datos operativa</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación, si aplica</p>

D.4.3.- Horarios El consolidado y desconsolidado se realiza en un horario que permita cumplir las previsiones de entrega.	Registro de NC manifestadas por APV Comprobación física Base de datos operativa	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación, si aplica
---	---	--

D.5.- Inspecciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.5.1.- Procedimiento de inspecciones a mercancía Existe un procedimiento específico, con la Autoridad Portuaria, que detalla, al menos, forma y plazo de: solicitar posicionados de contenedores. para posicionamiento en la zona adecuada. posicionamiento en zona de fumigación y ventilación, si procede. Y que diferencia al menos lo relativo a inspecciones FCL, LCL, en explanada, en zona reefer, o en IFCM, y con vaciado completo o pasillo. El procedimiento establece las responsabilidades de cada parte implicada, en concreto del concesionario y empresa estibadora. Se mantienen las zonas destinadas para la realización de las inspecciones en condiciones sanitarias y de limpieza adecuadas.</p>	<p>Procedimiento de inspecciones consensuado con Autoridad Portuaria Relación diaria de contenedores a posicionar por zonas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.5.2.- Plazos Se posicionan para inspección, antes de las 09:30 horas, los contenedores solicitados por los Consignatarios, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud del Consignatario haya sido realizada antes de las 17:30 horas del día anterior. • El contenedor se encuentre en la Terminal antes de las 17:30 horas del día anterior. 	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de OPPE Base de datos operativa Comunicaciones escritas entre consignatarios y terminal Registro entrada terrestre y descarga de contenedores de buques</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.5.3.- Coordinación Evitar dobles acarreos y posicionados coordinando las solicitudes de consignatarios y agentes de aduana. Se devuelven a pila los contenedores posicionados para inspección a partir de las</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física sobre base de datos de operativa</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

14:00 horas, excepto cuando se hayan recibido instrucciones del Consignatario en sentido contrario para evitar un nuevo posicionado.	Comunicaciones escritas entre consignatarios y terminal	
--	---	--

D.6.- Daños y mermas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.6.1.- Registro de incidencias (**) Se registran, asociadas al número de contenedor, al menos las incidencias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> detectadas en carga o descarga en el propio equipamiento. producidas durante la manipulación o estancia en explanada del contenedor o su mercancía. en la mercancía o bultos y en los precintos. <p>El Responsable de Operaciones de la Empresa Estibadora se encarga de registrar con detalle cualquier incidencia detectada, utilizando para ello un registro que incluya los campos que se contemplan en el modelo del Anexo 1 del Procedimiento de Seguridad de la Mercancía de la Marca de Garantía, cuando el personal de la Sociedad de Estiba del Puerto de Valencia detecte y comunique cualquier incidencia relativa a la existencia e integridad del precinto del Armador (el de origen).</p> <p>Se mantiene un registro con aquellas incidencias que hayan sido detectadas, poniéndolo a disposición de la Marca de Garantía para la realización de las comprobaciones necesarias. Dicho registro se remitirá una vez al mes a la Marca de Garantía. Para el registro de dichas incidencias se deben incluir, al menos, los campos que se contemplan en el modelo del Anexo 1 del Procedimiento de Seguridad de la Mercancía de la Marca de Garantía.</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p> <p>Registro de comunicaciones con la Marca de Garantía</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.6.2.- Comunicación de incidencias(**) Aviso a Resguardo Fiscal y Aduana en caso de detectar contenedor abierto o posible falta de bultos. Aviso al representante de la mercancía de cualquier incidencia detectada.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p> <p>Registro de avisos a cada parte interesada</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>D.6.3.- Estadística de incidencias Elaboración mensual de una estadística de incidencias en base al registro establecido en D.6.1. Anualmente hay una reducción de incidencias derivadas de manipulación y estancia y en ningún caso superan el 1% de total de movimientos.</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores Estadística anual Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
---	---	---

D.7.- Tránsitos y transbordos en tiempo

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.7.1.- Transbordos inmediatos Transbordo de contenedor al buque siguiente siempre que medien al menos 6 horas entre la descarga de uno y la carga de otro y no haya instrucciones contrarias.</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.8.- Closing time

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.8.1.- Plazo para embarque Existe definido un plazo límite de admisión de mercancía para el embarque sobre el tiempo previsto de inicio de operaciones de buque (closing time) tanto para contenedores FCL como LCL que es dado a conocer a los operadores ya sea por comunicación directa o a través de página web.</p>	<p>Comprobación física de closing time establecido Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.8.2.- Respeto de closing time Se compromete a cumplir en todo momento el closing time establecido.</p>	<p>Base de datos operativa Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.9.- Medidas para mercancías peligrosas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.9.1.- Medidas para mercancías peligrosas La entidad responsable de la operación de carga o descarga, y el concesionario/autorizado, se aseguran de que la Autoridad Portuaria ha autorizado el acceso de las mpp que van a entrar en la terminal, y disponen de la declaración de mercancías peligrosas y la ficha de seguridad o instrucciones de emergencia de los productos que manipule en cada momento.</p>	<p>Declaración de mpp Autorizaciones de Autoridad Portuaria Fichas de seguridad de productos manipulados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.10.- Servicios a buques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.10.1.- Disponibilidad atraque Disponibilidad atraque en el horario asignado. La Empresa Estibadora colabora con el Comisario de la Autoridad Portuaria y los Consignatarios para mejorar la planificación y asignación de atraques. Para ello facilita la información necesaria para que la hora prevista de comienzo de las operaciones figure en la Solicitud de Escala y Atraque/Fondeo y para que los Consignatarios puedan mantener informada a la Comisaría de la Autoridad Portuaria del desarrollo de los plazos de la operación.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comparación ETA y ATA declarada en DUE	Concesionario Autorizado
<p>D.10.2.- Acceso proveedores servicios a buques La terminal asegura el acceso de los proveedores de servicios de suministro, aprovisionamiento, recogida de residuos, y servicios técnico náuticos en los horarios necesarios, siempre y cuando se cumplan las instrucciones de acceso.</p>	Instrucciones de acceso Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado

D.11.- Información sobre operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.11.1.- Información disponible Puesta a disposición de información personalizada (acceso de cada usuario a su información), por buque, y actualizada, para Autoridad Portuaria, consignatarios, agentes de aduana y transitarios sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIF Terminal contenedores • Nombre y código OMI del buque • Fecha y hora prevista y real inicio operaciones de cada buque • Fecha y hora prevista y real fin operaciones de cada buque • Número de grúas previstas y reales utilizadas en cada buque • Tipo de jornada y número de estibadores empleados en cada buque • Manos contratadas por cada buque • Situación (posicionado) de contenedores y mercancía y previsiones de entrega • Entreguése y Admítase • Ordenes de Transporte • Ordenes de Posicionado • Bay plans de los armadores 	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<ul style="list-style-type: none"> • Listas de carga/descarga • Datos de actividad (reporte a Autoridad Portuaria) <p>Se pone a disposición de la Autoridad Portuaria la Lista de carga/descarga.</p> <p>Se intercambian por medios electrónicos el 100% de datos que es posible tramitar por esa vía en el puerto.</p>		
<p>D.11.2.- Tramites por medios electrónicos Tramitación y cumplimentación (recepción y transmisión continuada) por medios electrónicos, y a través de los sistemas admitidos por la Autoridad Portuaria o Puertos del Estado, de todos los procedimientos y documentos que es posible tramitar por dichos medios y al menos declaración de mmpp, y levante sin papeles.</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.11.3.- Factura telemática Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema.</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.11.4.- Partes de trabajo Elaboración/registro de partes de trabajo diarios que permiten conocer rendimientos brutos y netos en movimientos/h, por mano portuaria, por trabajador, por grúa o medio de manipulación) tanto en operativas de muelle como de tierra.</p>	<p>Partes de trabajo diarios de todas las operativas realizadas Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.11.5.- Plazos La información detallada en la característica D. 11.1 se pone a disposición con al menos 4 horas de antelación sobre la hora correspondiente. La Lista de carga/descarga se pone a disposición con un máximo de 6 horas después del fin de operaciones. La información sobre posicionado de contenedores y previsiones de entrega está disponible en tiempo real. La información detallada en la característica D.11.4 se pone a disposición de la Autoridad Portuaria al menos trimestralmente.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Registro de incidencias Comprobación sobre registro de envíos de retraso en plazos o repetición de envío por rectificaciones obteniendo un % sobre total operaciones en el año</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>D.11.6.- Intercambio de información con ausencia de errores La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores a la APV, no registrándose a lo largo del periodo de vigencia de la certificación más de 12 NC de la APV por este concepto.</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>D.11.7.- Información de tráfico ferroviario Se facilitan las listas de carga y descarga de ferrocarril</p>	Registro de NC manifestadas por APV	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

E.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.1.1.- Disponibilidad de medios Se utilizan los equipos materiales y medios humanos necesarios en cada momento para atender las operaciones de muelle, patio, entrega, recepción y transbordos, de forma que no hay demoras, ni esperas, ni congestión de transportistas por carretera en el sentido expresado por las características E.1.2, E.1.3, y E.1.4. Si es preciso se aumentan los medios disponibles.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Inventario de medios materiales y humanos utilizados</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.1.2.- Plazos Se cumplen los plazos señalados en el área de características D de este Referencial.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.1.3.- Eficiencia operativa - Se cumplen, al menos, los valores de los siguientes indicadores de productividad (netos): En operativa de entrega y recepción el tiempo medio entre entrada y salida por puertas de un camión no supera un máximo de 45 minutos- En operaciones marítimas de manipulaciones de contenedores: en terminales que manipulen más de 1Millón de TEUS 22 contenedores/hora (computo medio al mes). En terminales que manipulen menos de 1Millón de TEUS 18 contenedores/hora (computo medio al mes).</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Revisión detallada de rendimientos horarios en días y temporadas a lo largo del año</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.1.4.- Gestión de colas El operador evitará la formación de colas, para lo cual como mínimo deberá garantizar una rotación de 100 camiones a la hora.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Verificación ubicación zona espera (colas) sobre plano concesión</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

E.2.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.2.1.- Información sobre servicios ofertados</p> <p>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.</p> <p>La redacción de los contratos garantiza 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.</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>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Estudios de satisfacción de clientes</p> <p>Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.2.2.- Contratación sin errores</p> <p>Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el 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>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.2.3.- Información sobre tarifas máximas</p> <p>Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria adjuntándolas a cada oferta y a través de Internet (página web).</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p> <p>Comprobación física web y ofertas y contratos</p> <p>Tarifas máximas aprobadas</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

E.3.- Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.3.1.- Facturación transparente (**)</p> <p>Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato según característica E.2.1. y que se encuentren homologados en la Guía de Facturación de la Marca de Garantía. • Detallan porcentajes o unidades de medida. • Detallan y explicitan cada recargo. 	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p> <p>Comprobación física sobre facturas y contratos</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Detallan cada bonificaciones recibida • Detallan las tasas y tarifas portuarias. • Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos. <p>Se dan explicaciones a la Marca de Garantía en el plazo máximo de una semana para que ésta pueda contestar a los clientes de la APV que requieran aclaraciones sobre las facturas emitidas.</p>	Comunicaciones con Marca de Garantía	
<p>E.3.2.- 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 caso de que la Marca de Garantía lo requiera, se facilita a la misma la información y/o documentación necesaria para que la propia Marca pueda certificar la correcta emisión de la factura.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas Comunicaciones con Marca de Garantía	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>E.3.3.- Facturación movimientos horizontales La facturación de movimientos horizontales va ligada a una orden de trabajo, contrato, o trabajo real realizado.</p>	Facturas emitidas Ordenes de trabajo o contratación de movimientos horizontales	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>E.3.4.- Coordinación de inspecciones a mercancía Solo se factura un posicionado para inspecciones de mercancía en caso de que en una misma jornada se realicen varias con horarios descoordinados, siempre y cuando haya sido avisada de todas ellas con una antelación mínima de 12 horas sobre la previsión de la primera y todas ellas se realicen en la misma ubicación.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Facturas emitidas Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>E.3.5.- Modelo de factura Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Modelo de factura Facturas emitidas	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>E.3.6.- 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.</p>	Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>E.3.7.- Facturación sin errores(**) 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 corrigen errores en facturación: De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos. En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error. Se mantiene un registro de facturas corregidas. Dar explicaciones en el plazo máximo de una semana a los clientes del APV que, vía Marca de Garantía, requieran aclaraciones sobre las facturas emitidas.</p>	<p>Registro de facturas emitidas Registro de facturas corregidas Comparación plazos entre registros Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
---	--	--

E.4.- Pago de tasas y tarifas a la Autoridad Portuaria

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.4.1.- Pago de tasas y tarifas a la Autoridad Portuaria El 100% de las liquidaciones de tasas giradas por la Autoridad Portuaria se pagan en los plazos legales establecidos y sin provocar la vía de apremio. El 100% de las facturas de tarifas giradas por la Autoridad Portuaria se pagan en el plazo de 30 días hábiles desde la fecha de las mismas.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre registros de facturación recibida y pagos</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

F. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.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 • Trazabilidad de contenedores 	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>
<p>F.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria Envío al menos anual a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío y recepción</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>

F.2.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.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 máximo.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de solicitudes de información</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>
<p>F.2.2.-Respuesta a 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.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>

F.3.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.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</p>	<p>Interlocutores identificados</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>

coordinación de actividades y participación activa en las iniciativas conjuntas de mejora de la calidad de servicio.		
--	--	--

F.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio ofrecida

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.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 partícipes en el proceso si procede.</p>	Estudios de satisfacción	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

F.5.- Seguimiento resultado de servicios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.5.1.- Medición de procesos (**) Se dispone de un sistema que recoja las incidencias, indicando los hechos, las fechas y las acciones correctoras. Registro de todas las incidencias en operativa tipificándolas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errores en información emitida • Averías de medios técnicos • Colas superiores a valor comprometido • Retrasos en operaciones de buques sobre horarios previstos • Retrasos en operaciones por climatología adversa • Retrasos en operaciones por falta de personal <p>Se registran de forma periódica los datos relativos al cumplimiento de los compromisos del Manual de Procedimientos de la Marca de Garantía. Se remite a la Marca o se introduce Valenciaportpcs.net en el tiempo y formato establecido aquella información que se requiera para la verificación del cumplimiento de las Garantías.</p>	Registro de incidencias Comprobación sobre base de datos de operativa Información remitida a la Marca de Garantía o introducida en el Valenciaportpcs.net	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>F.5.2.- Plan de mejora Análisis al menos anual de los indicadores de proceso definidos, de los estudios de satisfacción, de registros de sugerencias, quejas y reclamaciones, y del registro de incidencias, y elaboración de un Plan Anual de Mejora.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación