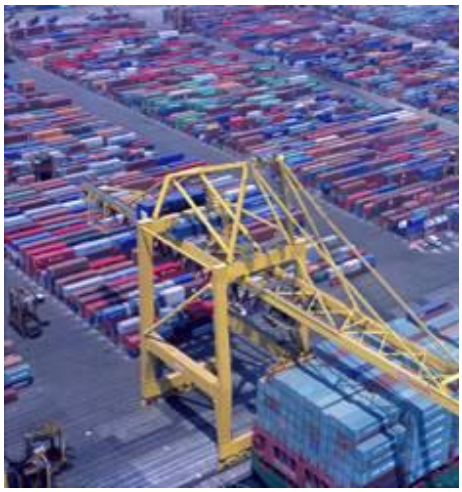

REFERENCIAL DE VEHICULOS
PUERTO DE VALENCIA
Edición 5 con fecha 2/01/2014

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 02/01/2014	Creación de un Ref. Específico para el tráfico de vehículos en el Puerto de Valencia

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 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 UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 que anula a la 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
B.- Gestión de recursos
C.- Protección y seguridad
D.- Gestión del tráfico
E.- Servicios al vehículo (Operaciones, Manipulación y Servicios a la mercancía)

F.- Servicios al buque
G.- Atención al cliente y partes interesadas

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 9001:2008, 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, 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 (**).

ÍNDICE REFERENCIAL

A.- Infraestructuras, Instalaciones, y Equipos

A.1.- Accesos marítimos
A.2.- Ayudas a la navegación marítima
A.3.- Explanadas, campas depósito, campas FRP y LPR, tinglados, silos, vías de circulación y accesos
A.4.- Muelles marítimos
A.5.- Rampas roro
A.6.- Instalaciones para operativa con ferrocarril
A.7.- Iluminación
A.8.- Señalización
A.9.- Taxis operativa
A.10. Equipos de limpieza
A.11. 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

A.- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS
A.1.- Accesos Marítimos

CARACTERISTICAS	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. Los Referenciales Específicos concretarán la periodicidad de batimetrías en cada puerto. La APV realiza las batimetrías necesarias 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	Plano de calados, batimetrías y dragados. Escrito de remisión a Corporación de Prácticos del plano de calados, batimetrías y dragados. Batimetrías Comunicación a los prácticos de los dragados a efectuar

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.1.2.- Lugares de atraque y fondeo 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.	Autoridad Portuaria	Relación de atraques para tráfico de vehículos nuevos. Coordenadas geográficas de zonas de fondeo y plano.
La Autoridad Portuaria asigna el atraque dependiendo de diferentes variables, entre ellas, la hora prevista de llegada, horas previstas de inicio y fin de operaciones, la hora prevista de salida y la terminal, empresa estibadora o empresa prestadora del servicio de embarque y desembarque. La APV define las áreas de fondeo para la espera de los buques. El Puerto de Valencia define sus áreas de fondeo como: 1) Zona de fondeo para su utilización por buques que transporten Mercancías No Peligrosas, la comprendida por los puntos de coordenadas siguientes: A. Latitud 39 grados 24,30 minutos N B. Longitud 00 grados 18,05 minutos W C. Latitud 39 grados 24,30 minutos N Longitud 00 grados 16,50 minutos W D. Latitud 39 grados 23,30 minutos N Longitud 00 grados 16,50 minutos W	En todas: Autoridad Portuaria	Autorización de atraques Áreas de fondeo

E. Latitud 39 grados 23,30 minutos N Longitud 00 grados 18,05 minutos W 2) Zona de fondeo para su utilización por buques que transporten Mercancías peligrosas, la comprendida por los puntos de coordenadas siguientes: B. Latitud 39 grados 24,30 minutos N Longitud 00 grados 16,50 minutos W C. Latitud 39 grados 23,30 minutos N Longitud 00 grados 16,50 minutos W E. Latitud 39 grados 24,30 minutos N Longitud 00 grados 15,00 minutos W F. Latitud 39 grados 23,55 minutos N Longitud 00 grados 15,00 minutos W G. Latitud 39 grados 23,30 minutos N Longitud 00 grados 15,55 minutos W		

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	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. Existe un sistema de señalización visual y un control continuo de las señales marítimas. En caso de que una avería afecte a la disponibilidad de luz de una señal, la APV (Sistema de Ayudas a la Navegación) avisa al Centro de Control de Emergencias, así como al Instituto Hidrográfico de Cádiz (IHN), a Puertos del Estado, al Servicio Nacional de Coordinación de Radio, Servicios Náuticos Locales y Costeros, y a Sasemar.	Autoridad Portuaria	Relación ayudas visuales Aplicación informática para el mantenimiento preventivo y correctivo de accesos marítimos

A.3.- Explanadas, campas de depósito, campas FPR y LPR, tinglados, silos, vías de circulación, y accesos

CARACTERISTICAS	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.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física
A.3.2.- Delimitación de zonas Están claramente delimitadas: • Calzadas de 2 carriles de circulación separados para cada sentido de 3,5 metros por carril. • Espacios de aparcamiento en campas de depósito de 2,50 metros de ancho cada uno, señalizados con líneas horizontales. • En campas LPR y FPR, 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. 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. Los carriles de conducción entre los espacios de aparcamiento son de al	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física Comprobación física

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 circulación con señalización horizontal. Deben ser de suficiente dimensión para permitir la entrada y salida de vehículos sin que se puedan ocasionar daños a los mismos y, a su vez, deben indicar claramente la forma de circulación.		Normas de almacenamiento
A.3.3.- Ubicación Las zonas de manipulación y depósito de vehículos estarán alejados de las zonas de manipulación de mercancías pulverulentas, y siempre a barlovento de estas con respecto a los vientos dominantes, 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. No habrá árboles lindando con estos espacios, ni líneas eléctricas aéreas, sobre todo de alta tensión.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física

A.4.- Muelles marítimos

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.4.1.- Elementos de amarre y atraque Dotación de los siguientes elementos de amarre y atraque según proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y que pueden verificarse a través de la consulta al GIS corporativo: - Elementos de obra civil de muelle. - Muelle de Costa: existe, junto al cantil del muelle, de 11 tomas de agua, así como 19 norayes y 34 defensas, bien posicionadas y libres de obstáculos. - Dique del Este y transversal Este: existen 13 tomas de agua potable, 12 tomas eléctricas, 53 norayes y 61 defensas.	Autoridad Portuaria en muelles con atraques no concesionados Entidad concesionaria en muelles con atraques concesionados	Proyecto de infraestructura Comprobación física

A.5.- Rampas Ro Ro

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.5.1.- Rampas ro ro En los muelles destinados al tráfico objeto de este Referencial se dispone 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 12º.	Autoridad Portuaria en muelles con atraques no concesionados Entidad concesionaria en muelles con atraques concesionados	Comprobación física

A.6.- Instalaciones para operativa con ferrocarril

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.6.1.- Rampas ferroviarias fijas Actualmente no se dispone de rampas ferroviarias fijas.	No aplica	
A.6.2.- Zona estacionamiento ffcc A lo largo de la vía de estacionamiento de los trenes, en su caso, existe un vial principal de servicio para el taxi de operativa.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados	Comprobación física
A.6.3.- Rampas ferroviarias móviles El operador dispone, en su caso, de rampas móviles para facilitar la operativa de ferrocarril. La terminal verificará que dichas rampas reúnen al menos las siguientes características técnicas: - 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.	Entidad concesionaria	Comprobación física

A.7.- Iluminación

CARACTERISTICAS	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.7.2. 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 mantengan 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. A lo largo de los viales terrestres, con una distancia de separación de 40 metros entre ellas, existen columnas de alumbrado de 12 metros de altura, y cada una consume 250 W. Las columnas de alumbrado están dotadas de una célula fotoeléctrica que, en función de la luz natural, enciende o apaga el alumbrado. Adicionalmente, el alumbrado de todos los viales está dotado de un equipo de reducción de flujo que, disminuyendo la tensión de alimentación, consigue una disminución de la iluminación con el consiguiente ahorro energético. Actualmente todos los alumbrados viales arrancan al ocaso con reducción de flujo.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados En todas: Autoridad Portuaria	Comprobación física En todas: Comprobación física Proyectos de infraestructura

Existen una serie de torres de alumbrado con corona móvil repartidas por las campas. Cada torre dispone de 12 proyectores, y cada uno de ellos proporciona 1000 W. Las terminales de vehículos tendrán la posibilidad de incrementar esta potencia 100% lo que asegurará una iluminación de 50 luxes por torre.	En todas: Línea de atraque: Autoridad Portuaria Campa: Terminales de Vehículos	En todas: Comprobación física
A.7.2.- Compromisos iluminación Se definen, y se cumplen en todo momento, 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 en cada punto se garantizan los siguientes mínimos: Nivel en explanadas y viales en operativa: 30 luxes Nivel de seguridad (no operativa en curso): 20 luxes	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física Comprobación física

A.8.- Señalización

CARACTERISTICAS	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.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física

Nota: en las campas la señalización vertical es más escasa por motivos de operativa.		
Las campas públicas están dotadas de señalización horizontal. Se adecua el tipo de señalizaciones al medio de que se trate, al espacio disponible y a la velocidad de tránsito (existen tramos señalizados en los que se circulará a 40 Km/h y tramos de 60 Km/h). Deben disponer de pintura reflectante al menos en el vial general.	En todas: Autoridad Portuaria	En todas: Pórticos verticales 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. Debe instalarse en lugares que no entorpezcan el tráfico y perfectamente visibles. Si contradice la señalización fija, esta debe ocultarse para evitar confusiones. Los lugares susceptibles de causar daños/faltas a las personas o vehículos se señalizarán de forma especial (bandas reflectantes, linternas, balizas iluminadas...)	Empresas estibadora Operador campas depósito Terminales de Vehículos Empresa Estibadora	Comprobación física 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	Comprobación física

	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora Operador campas depósito	

A.9.- Taxis de operativa

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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.	Empresa estibadora Operador campas de depósito	Comprobación física Documentación ITV
Deben estar dotados de luz destellante en su parte delantera, que pondrán en funcionamiento, exclusivamente, durante las operaciones de traslado carga y descarga. Para evitar deslumbramientos a los conductores, se puede prescindir de esta medida en la bodega del buque. Durante las operaciones nocturnas deben tener encendido el alumbrado de cruce. Circulando en cabeza o en cola del convoy, dependiendo del diseño de la operativa, pero en ningún caso intercalados entre los vehículos nuevos. En los puntos potencialmente peligrosos (giros pronunciados, rampas sin visibilidad, entradas salidas de campas o buques,...), se utiliza el claxon.	Terminal de Vehículos Empresa Estibadora Empresa estibadora	Comprobación física

Se respeta en todo momento el diseño de flujos establecido, así como la señalización tanto fija como móvil. Taxis: • Circular en cola del convoy con luces de cruce encendidas.		
A.9.2.- Identificación Los taxis de operativa tendrán visible el distintivo del operador al que pertenecen.	Empresa estibadora Operador campas de depósito	Comprobación física
A.9.3.- Equipamiento básico Los taxis de operativa están dotados de luz destellante, al menos en su parte delantera.	Empresa estibadora Operador campas de depósito	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.	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

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 de campa de depósito	Comprobación física
A.11.2.- Combustible Cada terminal de vehículos debe 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 PBIP

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

CARACTERISTICAS	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 Operador campas depósito	Plan de Mantenimiento

El personal de Mantenimiento efectúa las operaciones necesarias sobre los elementos de su responsabilidad, según sean interiores a una concesión o no: viales, ferrocarril, iluminación, cerramientos, canalizaciones, instalaciones especiales, electricidad (centros de transformación). Si se necesitase la intervención de otro personal de mantenimiento, se informa al Responsable de Mantenimiento quien cumplimenta una "Orden de trabajo". En caso de requerir de la colaboración de empresas externas, se rellena la "Orden de trabajos exteriores". Registro y archivo informático en la administración del departamento de "Hojas de trabajo" y "Orden de trabajo", las cuales son remitidas al Responsable de Mantenimiento para su revisión.	En todas: Autoridad Portuaria Concesionarios Terminales de Vehículos	Partes de trabajo Parte de trabajo Exterior Hoja de trabajos efectuados Relación 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
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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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 no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Registro de sugerencias, 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

CARACTERISTICAS	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	Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
Las averías de mantenimiento correctivo pueden ser detectadas por la Policía Portuaria (en caso de que intervengan terceros), por el personal de otras áreas de la APV previa inspección rutinaria o por parte del usuario mediante notificación a la Autoridad Portuaria de Valencia (Policía Portuaria, registro de entrada o comunicación con Conservación). Ante una avería, se seguirá el procedimiento fijado a tal efecto en la Autoridad	En todas: Autoridad Portuaria	Procedimiento Parte de notificación de avería

Portuaria de Valencia, ya que es un procedimiento transversal que afecta a diferentes Áreas de la organización y que en esencia se resume este referencial. La Policía Portuaria debe rellenar un "Parte de notificación de averías", solicitando a la persona causante del daño y/o su representante (en caso de tener constancia de éste) la firma del "enterado" de la avería. Al mismo tiempo se tendrá que avisar al Contramaestre o al Jefe de Servicio del hecho acaecido, para que se persone en el lugar de los hechos, a fin de ampliar la información documental mediante la realización de 2 fotografías como mínimo, dependiendo de la avería. Si la avería ha sido producida por un buque, tanto en atraque como en desatraque, la Policía Portuaria ha de enviar un fax de notificación a la oficina del agente representante con los datos básicos de la incidencia. Cuando la avería se produzca en la maniobra de atraque, la Policía Portuaria deberá acompañar, si así se lo solicitan, a un representante del agente hasta el atraque y permanecer en el muelle mientras dicho representante comunica la avería al oficial responsable. Una vez entregado el "Parte de notificación de averías" en la oficina de la Policía Portuaria, se confecciona una "Orden de reparación", que firmará el Contramaestre, para posteriormente pasar al visto bueno del Comisario. Si en el plazo de 3 días hábiles desde la fecha de la avería, el Comisario, no ha		Fotografías Fax de notificación Parte de notificación de averías Orden reparación Orden de reparación Orden de reparación

recibido el aviso de reparar la avería por parte del usuario o el concurso de un perito para la valoración de la misma, enviará la "Orden de reparación" a la Oficina de Control. Si el usuario ha decidido efectuar él mismo la reparación, el Comisario lo notificará, al Departamento que corresponda con el fin de que fije los plazos y condiciones para la reparación de la avería, en función de la urgencia de la misma. Una vez conocido el plazo de tiempo y las condiciones en que ha de realizarse la reparación, el Comisario lo pondrá en conocimiento del usuario vía fax o vía correo electrónico, remitiéndole a la persona o Departamento encargado de supervisar los trabajos, a través de la Oficina de Control. Si el usuario ha mostrado interés en que, la valoración la efectúe un perito, se le remitirá (previa consulta) al Departamento que corresponda , según proceda con el fin de llegar a un acuerdo conjunto en la valoración de la avería, dicha valoración se hará llegar a la Oficina de Control, que será la encargada de distribuir la "Orden de reparación". Por mediación de la Policía Portuaria se recibe la "Orden de reparación", debidamente cumplimentada, en la Oficina de Control, indicando quien repara la avería, y, una vez revisado, si el trabajo a realizar pertenece a Instalaciones o a Obra Civil, redistribuirá al departamento que corresponda para su reparación si procede.		Fax o correo electrónico de condiciones de la reparación Orden de Reparación Orden de Reparación Hoja de valoración

Una vez reparada la avería, se efectuará la valoración parcial, y se remitirá a la Oficina de Control, que será la encargada de efectuar la valoración total, enviándola a la supervisión del Jefe del Departamento, quien firmará la “Hoja de valoración" o en su ausencia la persona en quien delegue. “Hoja de valoración " es remitida a la Oficina de Operaciones. En el supuesto que, la valoración de la avería, se haya acordado de antemano con el perito- tasador, la Oficina de Control se encargará de distribuir la “Orden de reparación”, al Departamento correspondiente, remitiendo la “Hoja de valoración " con el presupuesto acordado a la Oficina de Operaciones. La Oficina de Operaciones es la depositaria del expediente. Recibe el “Parte de averías” de la Oficina de la Policía Portuaria trascurridos 3 días desde la fecha de avería. Abre expediente. Recibe de la Oficina de Control la “Hoja de valoración ". La Oficina de Operaciones elabora dos comunicaciones para ser firmadas por el Jefe del Gabinete: • Una dirigida al usuario que pasará por el Registro de Salida en el que se le comunicará el importe de la factura con el resto del soporte documental, notificándole al mismo tiempo que si en el plazo de 7 días no ha efectuado ninguna reclamación ante el Gabinete Técnico, se procederá a su facturación. • Otra dirigida al Departamento de Facturación notificándole que en el plazo de 9 días desde la fecha de notificación deberá emitir la		Orden de Reparación Hoja de Valoración Presupuesto Expediente Parte de Averías Hoja de valoración Factura Registro de notificaciones

factura correspondiente, si no existe orden en contrario. Se envía al Gabinete Técnico las dos comunicaciones para la firma y el resto del expediente para su revisión. El Gabinete revisa el Expediente, firma si procede y lo devuelve a la Oficina de Operaciones la cual procede al envío de notas y al archivo del expediente. Si la Dirección Técnica considera que no se debe facturar, se comunicará por escrito al usuario, Explotación y Gabinete Técnico, justificado en la "Hoja de Valoración". En caso de averías que no se facturan, recibe la comunicación justificativa y prepara y envía carta al usuario con copia al Departamento de Facturación. En caso de averías fortuitas detectadas por el Encargado de Obra Civil o bien, notificadas por el cliente, se realiza la "Orden de valoración y reparación, y el correspondiente Departamento gestiona la reparación. Los plazos de las reparaciones de averías son variables dependiendo de la complejidad y urgencia y siempre consensuados con el cliente.		Factura Registro de notificaciones Registro de la comunicación

B- GESTION DE RECURSOS

B.1.- Prevención de riesgos laborales

CARACTERISTICAS	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. La Autoridad Portuaria realiza la entrega de la normativa de seguridad laboral a los miembros de la comunidad portuaria.	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 Se realizan reuniones para coordinar acciones de prevención de riesgos laborales entre los miembros de la comunidad portuaria.	Todos(*)	Registros de reuniones de comunidad portuaria
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 al responsable de seguridad de la Autoridad Portuaria la persona de contacto en materia de PRL.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora Operador campas depósito	Documentos definición responsabilidades

B.2.- Cualificación del personal

CARACTERISTICAS	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
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. El personal encargado de conducir los vehículos, tanto propio como contratado, está en posesión de carnet 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 de personal conductor y su contrato con Relación diaria de personal conductor

B.3.- Formación

CARACTERISTICAS	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 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(*) Empresas estibadoras	Plan anual de formación Registros de evaluación de cada acción formativa Registros de sugerencia s 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 Participación en el plan de formación de la comunidad portuaria, si lo hay. Asistencia a los cursos que la Marca de Garantía y el Consejo de Calidad determinen a lo largo del año (**).	Todos(*) Empresas estibadoras	Plan de formación de la comunidad portuaria Actas de reuniones % horas formación en plan comunidad portuaria sobre horas formación totales (computo anual)

B.4.- Aprovechamiento del espacio portuario concesionado

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
B.4.1.- Aprovechamiento atraques Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: - el número de movimientos por metro lineal de atraque no baja entre periodos de comprobación. - el número de movimientos por buque y hora no baja entre periodos de comprobación. - el número de atraques de buques no baja entre periodos de comprobación.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Movimientos por metro lineal de atraque (computo anual) Movimientos por buque y hora (computo anual) Nº atraques de buques (computo 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 baja ente periodos de comprobación.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Días de estancia de vehículos en Terminal (dato medio en computo anual) Nº plazas por metro cuadrado de concesión

B.5.- Medios humanos de manipulación

CARACTERISTICAS	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

B.6.- Tecnologías de la información

CARACTERISTICAS	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 (Valenciaportpcs.net). 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.	Todos	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado

C.- PROTECCION Y SEGURIDAD

C.1.- Protección

CARACTERISTICAS	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 evaluaciones 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 Declaración de Cumplimiento de la Instalación Portuaria
C.1.2.- Sistemas de protección instalaciones para vehículos Disponibilidad de sistemas de control para la protección de las instalaciones que incluyan como mínimo: - 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 de campas de depósito y terminales de al menos 2 metros de altura - CCTV (en diferentes puntos, no toda la Terminal ni la operativa) - Plan de comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria. **Terminales de Vehículos**	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión	Comprobación física

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. **Zonas de servicio APV** La zona de servicio, área de acceso restringido, de la APV está dotada de un cierre perimetral lo 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.	Terminales de Vehículos Autoridad Portuaria	Comprobación física Plan de Protección de la Instalación Portuaria según Código PBIP Plan de Protección según 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. Los Referenciales Específicos detallarán número de personas por turno y número mínimo de rondas por turno. Como mínimo se asegura la presencia de una persona por turno. La vigilancia en el interior de las terminales es ejercida al menos por un controlador por puerta de acceso operativa y un vigilante por turno realizando rondas perimetrales.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión	Comprobación física Comprobación física

El servicio de vigilancia en el recinto portuario es de 24 horas y está formado por, patrullas dotadas de cómo mínimo 2 policías portuarios por patrulla. 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	Comprobación física
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, se cumplimenta una "Orden de Reparación". La firma el contramaestre y la envía al Jefe de Seguridad de la Operativa el cual al firma también y la envía al taller para que proseguir con el procedimiento y reparar el deterioro.		Orden de Reparación
También se vigila el cumplimiento de la señalización, elaborando en caso de incumplimiento un "Boletín de denuncia"		Boletín Denuncia
También debe vigilar el cumplimiento de la normativa de tráfico, la Ley de Seguridad Vial o el Reglamento de Servicio y Policía del Puerto o la ley de Ordenamiento del Transporte Terrestre en función del tipo de vía y/o vehículo, aplicable en el 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.		Boletín Denuncia
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		Autorización

pueda tener en el resto de tráfico, por la Policía Portuaria. 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.		Reglamento de Servicio y Policía del Puerto
C.1.4.- Colaboración con Autoridad Portuaria 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. El personal de seguridad privada presta la colaboración que sea precisa a la policía portuaria, y personal 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.	Entidades concesionarias Empresas seguridad privada	Comprobación física
C.1.5.- Control de accesos 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. La APV controla al personal y vehículos que acceden a sus instalaciones de forma que se registren sus datos y la autorización o denegación de paso. Para ello se dispone de una base de datos, permanentemente actualizada, que	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos y en accesos a puerto Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión Autoridad Portuaria	Comprobación física Registro de accesos Base de datos

contiene los datos de todas aquellas personas autorizadas por la APV a acceder a sus instalaciones.		
En los puntos de control, la APV establece la presencia de la Policía Portuaria 24 horas.	Autoridad Portuaria	
A aquellas personas autorizadas según la base de datos a acceder a las zonas de acceso restringido de la APV se les permite la entrada inmediatamente. Para el resto de personas, la APV debe disponer un sistema que permita registrar su identificación, destino y autorización o denegación de entrada.	Autoridad Portuaria	Comprobación Física Registro de accesos Base de datos
La base de datos debe disponer también de un listado de matrículas de vehículos no autorizados o sospechosos, cuya entrada será denegada o estudiada en cada caso.	Autoridad Portuaria	Listado Matrículas
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 13 efectivos como mínimo, sábados mañana y tarde 11 efectivos como mínimo, nocturno y festivos 8 efectivos como mínimo) a todos ellos se les debe añadir el Jefe de Servicio que dirige las acciones a realizar.	Autoridad Portuaria	Comprobación física de rondas, postas estáticas y cámaras CCTV
La Policía Portuaria efectúa rondas de vigilancia tanto en vehículos del servicio 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	Autoridad Portuaria	Registro de Accesos

vigilancia de todo el recinto de las instalaciones de la APV. Todos los visitantes y personal autorizado a acceder a la zona de servicio, área restringida, sólo puede acceder a los lugares precisos donde su actividad ha justificado la autorización de entrada. Las salidas del recinto de la APV son competencia de la Administración de Aduanas y son controladas a través de la Guardia Civil.	 AEAT (Aduanas) Resguardo Fiscal (Guardia Civil)	Comprobación Física

C.2.- Seguridad

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
C.2.1.- Plan de Autoprotección del puerto Existe un Plan de Autoprotección que cubre todas las infraestructuras e instalaciones del puerto. 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.	Autoridad Portuaria	Plan de Autoprotección del puerto
C.2.2.- Plan de autoprotección de instalaciones en concesión 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. Se dispone de las coberturas de seguros mínimas que, en su caso, establezca	Entidad concesionaria Empresa estibadora	Plan de Autoprotección aprobado Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente Comprobación física

la legislación vigente (**).		
C.2.3.- Información de seguridad A la entrada del recinto portuario, o de la instalación, hay información visible sobre Instrucciones de Seguridad para personas ajenas a la Autoridad Portuaria o a operadores portuarios.	Autoridad Portuaria Entidad concesionaria	Comprobación física

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
C.2.4.- 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.	Autoridad Portuaria Entidad concesionaria	Comprobación física
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

La APV dispone de un Plan de Emergencia para las instalaciones del Puerto de Valencia con arreglo a la normativa legal vigente. A su vez, La APV coordina los Planes de Emergencia Interiores de cada una de las empresas ubicadas en el Puerto. Las terminales de vehículos, ante cualquier emergencia, tanto en la concesión como en el buque durante la carga o descarga, se comunican inmediatamente con el Centro de Control de Emergencias (CCE) de la APV, que tendrá una disponibilidad 24 horas, 365 días al año, el cual atenderá la llamada y activará el PEI (Plan de Emergencia Interior) de la APV. Todas las terminales de vehículos disponen de su Plan de Emergencia Interior propio, coordinado con el de la APV. En él se especifican las acciones que debe realizar la empresa en caso de Emergencia, así como los medios o recursos para cada una de ellas.	Autoridad Portuaria Autoridad Portuaria Terminales de Vehículos Autoridad Portuaria Terminales de Vehículos	Plan de Emergencia Interior de la APV PEI Terminales PEI terminales PEI terminales
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	Entidad concesionaria	Comprobación física

autorizados y con acreditación. Estacionan en los lugares establecidos para ello de tal forma que no entorpecen las operativas de carga o descarga.		
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.- GESTION DEL TRÁFICO

D.1.- Asignación de atraque

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
Las solicitudes deben enviarse vía EDI. La APV se constituye en ventanilla única para la recepción de los datos 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.	Autoridad Portuaria	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	Registros en el sistema informático
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 identificación del buque y otros de tipo técnico.	Autoridad Portuaria Consignatario	Comprobación física Solicitud de escala Ficha de Control de Buques
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	Autoridad Portuaria	Documento de Operaciones

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”).	Autoridad Portuaria	Documento de operaciones
La autorización de escala facilitada al Consignatario es un documento conjunto de la Autoridad Portuaria de Valencia, por la que se autoriza el atraque, y de Capitanía Marítima, que podrá hacer sus observaciones particulares relacionadas con la escala.	Autoridad Portuaria	Autorización de escala
La Policía Portuaria tiene conocimiento de las operaciones de atraque y desatraque previstas 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/Ventanilla Unica, que revisa los registros que queden a disposición en el sistema de gestión de tráfico de buques desde que son introducidos por Policía Portuaria.	Autoridad Portuaria	Documentos resumido de operaciones

D.2.- Otorgamiento de concesiones y autorizaciones

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.2.1.- Procedimiento de tramitación Existencia de un procedimiento detallado que regule 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 plazos establecidos en la legislación vigente y/o procedimiento de aplicación.	Autoridad Portuaria	Tiempos tramitación concesiones y autorizaciones

D.3.- Gestión de campas de depósito públicas

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.3.1.- Asignación de espacios Existe un formulario en Ventanilla Única que soporta el procedimiento, 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	Registros de solicitud y asignación de espacios
El comisario de la APV debe asignar la zona de depósito teniendo en cuenta: •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	Autoridad Portuaria	Asignación de atraques Permiso/solicitud de ocupación Reglamento de Servicio Asignación zonas de depósito

depósito.		
Una vez hecha la asignación de zonas de depósito, se debe comunicar a la Policía Portuaria y al solicitante poniendo a disposición de éste último una copia del impreso de solicitud/autorización debidamente cumplimentado.	Autoridad Portuaria	Permiso/solicitud de ocupación
Cuando la Policía Portuaria detecta el inicio de un depósito, comprueban si existe asignación previa según las asignaciones recibidas. Si no es así, detienen la operación e informan al Comisario de la APV para que autorice el depósito si procede.	Autoridad Portuaria	
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)	Autoridad Portuaria	Ficha de ocupación de la superficie Planos de la zona
Una vez finalizada la ocupación, Comisaria de la APV 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	Ficha de ocupación de la superficie Planos de la zona

D.4.- Limpieza

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.4.1.- Servicios periódicos 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. También se prevén limpiezas complementarias puntuales para atender casos urgentes. Los servicios de limpieza se realizan con una periodicidad mínima de dos días a la semana en función del grado de ocupación de la campa.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas de limpieza contratadas al efecto	Comprobación física Registro de quejas sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de actividades de limpieza Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
D.4.2.- Actividades de limpieza El servicio de limpieza se presta sin perturbar las operaciones y la explotación del puerto, ni causar molestias a los usuarios. Durante las operaciones de limpieza se coloca la señalización y balizamiento necesarios para garantizar la seguridad de los trabajos. 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.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas de limpieza contratadas al efecto	Comprobación física

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.4.3.- 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. Traslada los residuos recogidos al punto de transferencia del puerto y posteriormente a un vertedero controlado.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas de limpieza contratadas al efecto	Plan Gestión residuos Comprobación física Registros de entrega en vertedero controlado
D.4.4.- 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, que indican fecha, hora, espacio y tipo de actuación realizada.	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
D.4.5.- Zona de limpieza y área de residuos (*) Delimitación y uso de una zona para limpieza de equipos. Delimitación y uso de una zona de depósito de residuos segregados hasta su recogida. El servicio de limpieza planifica y dispone la señalización y balizamiento necesarios para garantizar la seguridad de su trabajo.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas de limpieza contratadas al efecto	Comprobación física Comprobación física Registros de quejas y reclamaciones

D.5.- Señalización

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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 señalizan de forma especial (balizas luminosas, bandas reflectantes). Las obras se señalizan con arreglo a las Normas y Manuales del Ministerio de Fomento.	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas estibadoras	Comprobación física
D.5.2.- Actividades de señalización Cada empresa estibadora coloca, en las zonas de maniobra y, en su caso, en los viales de uso público que haya que utilizar, 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: • 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. También debe retirarla una vez concluida la operativa.	Empresas estibadoras	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado

La APV dispone de la señalización necesaria para identificar cada una de las áreas funcionales del recinto portuario.	Autoridad Portuaria	Pórticos verticales Comprobación física
La empresa estibadora responsable de la carga/descarga de buques o de los traslados interiores en el Puerto 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:	Terminales de Vehículos Empresa Estibadora	Comprobación física
• 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.	Terminal de Vehículos	Comprobación física
• 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	Terminal de Vehículos	Comprobación física
• Limitar la ubicación de las señales verticales a aquellos puntos protegidos en los que no sea posible que se acceda con vehículos objeto de tráfico, usando la señalización horizontal en el resto de las instalaciones.	Terminal de Vehículos Empresa Estibadora	Comprobación física
Se señalizan los vallados de campas allí donde sea necesario por las operaciones realizadas con vehículos nuevos.	Terminal de Vehículos Empresa Estibadora	Comprobación física
Los balancines de los controles de acceso están señalizados específicamente.		Comprobación física

Operaciones de carga o descarga de buques y trenes: • Se dispondrá de conos de luz, destellante cada 25 metros y señales de peligro y dirección para incrementar la seguridad de flujos Convoy: • Utilizará la señal acústica en cruces con viales.		

D.6.- Closing time

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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.	Empresas estibadoras Entidad concesionaria	Comprobación física plazo establecido Base de datos operativa Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
D.6.2.- Respeto de closing time Se respeta en todo momento el closing time establecido.	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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.7.1.- Planificación de flujos Como norma general los flujos son establecidos por la terminal donde tienen lugar las operaciones contemplando: - Carga/descarga buque, - Carga/descarga tren, - Carga/descarga camión, - Los traslados de vehículos a y desde las zonas de depósito para importación y exportación.	Empresas estibadoras Entidad concesionaria Operador campa depósito	Comprobación física
CARACTERISTICAS	**APLICA A**	**EVIDENCIA**
D.7.2.- Flexibilidad en el diseño de flujos En el caso de operaciones fuera de terminal o de realización de otras operativas en las terminales de vehículos, coincidentes con operativas propias de estas, se establecerán en caso necesario, para estas operativas, de forma puntual, condiciones desde Comisaría del Puerto para la realización simultánea de ambas operaciones.	Autoridad Portuaria Empresas estibadoras Entidad concesionaria Operador campa depósito	Comprobación física
D.7.3.- Coordinación operativa Los operadores son informados, durante la jornada de la mañana anterior al inicio de las operativas, del punto exacto de atraque y de las campas asignadas, y hacen un exacto diseño de la operativa. La coordinación entre los operadores marítimo, ferroviario y de carretera debe ser óptima y diaria, informándose respectivamente de los planes de trabajo respectivos. Antes de efectuarse la carga en cualquier medio de transporte, el	Autoridad Portuária Empresas estibadoras Operador marítimo Operador ferrocarril Operador carretera Entidad concesionaria Operador campa depósito	Información disponible de atraques y campas Comprobación física

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.		
D.7.4.- Organización de los flujos En el desarrollo de operativas se deben respetar al menos los siguientes criterios generales: - Antes de iniciarse las operaciones, cada operador deberá informar debidamente a conductores y personal a su cargo, y señalizar la dirección de los flujos. - 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 poza de muelles se permite por falta de espacio, o por motivos de mejor operatividad, siempre que la proximidad del embarque así lo recomiende.	Empresa estibadora Operador campa depósito	Comprobación física

-Se permite estacionar en viales de campas en situaciones de congestión, definida esta como inexistencia de plazas o espacios alternativos de estacionamiento.		

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.7.5.- Interacción con otros modos de transporte <u>En las operaciones con transporte marítimo, antes de iniciar la operativa:</u> - 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 suplementaria de caucho, o material similar, con el fin de evitar daños en los bajos de los vehículos. - El responsable de operación comprueba junto con el oficial de buque responsable de la carga que está debidamente estibada y trincada y que todos los vehículos disponen de la documentación correspondiente. <u>En las operaciones con transporte ferroviario:</u> - Antes de iniciar la operativa se comprueba que los vagones están debidamente igualados y, en caso contrario, se igualan con la manivela correspondiente. - 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. - En vagones de dos pisos la carga se inicia por la plataforma superior y la descarga se inicia por la inferior.	Empresas estibadoras Operador campa depósito Operador marítimo Operador ferroviario Operador carretera	Comprobación física Registro de planificación de operaciones

- Los modelos *Cabriolet* se cargan siempre en la plataforma más superior de los vagones. - Los vehículos se colocan centrados en los vagones. <u>En las operaciones con transporte por carretera:</u> - Antes de iniciar la operativa se comprueba que los medios de transporte están estacionados en un lugar llano y firme. - Antes de iniciar la operativa se comprueba que la plataforma superior, de medios con dos pisos, está en su posición segura correspondiente. - Los vehículos se colocan debidamente centrados en sus carriles guía. **<u>Interacción con transporte marítimo</u>** Las terminales de vehículos y las empresas estibadoras, 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. De acuerdo a esta información, se preparan los vehículos a embarcar, que deben disponer de la documentación completa y estar revisados de daños/faltas. 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. También con esta información del Consignatario, las empresas estibadoras contratan el personal portuario para realizar una operación correcta y de	Terminales de Vehículos Empresa Estibadora Terminales de Vehículos Empresa Estibadora Personal manipulación	Requisitos documentales de fabricantes Registro de daños/faltas en vehículos Comprobación física Registro de Listas de Comprobación firmadas

calidad.		
Antes de cada operación se mantendrá una reunión con el personal responsable del buque para planificar la misma. También se efectúa un recorrido por las cubiertas/bodegas en las que se vaya a trabajar. La terminal de vehículos y el buque firman una lista de comprobación que asegure la inspección de cubiertas y bodegas.	Empresa Estibadora Consignatarios de buques	Comprobación Física
Los lugares susceptibles de causar daños/faltas a las personas o a las cargas, se señalizan adecuadamente. Las columnas o elementos con aristas vivas, están revestidas de material de protección para evitar cualquier daño al vehículo.	Terminal de vehículos. Empresa Estibadora Buque	Comprobación física
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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Registro Instrucciones de estiba
Antes de iniciar las operaciones se informa al capataz portuario, como responsable del personal de Personal manipulación asignado a la operación, del plan de trabajo y se planifica conjuntamente el desarrollo de las mismas.	Empresa Estibadora	Registro de Planes de trabajo
Antes de iniciar la operación, la terminal de vehículos 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	Empresa Estibadora	Comprobación física

de seguridad en mal estado.		
Las rampas estarán posicionadas adecuadamente para el correcto acceso de los vehículos al buque y a las bodegas. Las rampas de acceso tendrán una inclinación máxima de 12º con respecto al horizontal en función de las características del vehículo para no dañar los bajos de los coches.	Empresa Estibadora	Comprobación Física Registro de daños/faltas en vehículos
Cuando la rampa de acceso tenga una inclinación superior a 12º debido al calado del buque, se coloca en la rampa de acceso, una plancha suplementaria de caucho o material similar con el fin de evitar daños en los bajos de los vehículos. Asimismo se suspenderán las operaciones cuando las condiciones no aseguren la realización de la carga/descarga sin daños en los vehículos.	Empresa Estibadora	Comprobación Física Registro de daños/faltas en vehículos
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.	Empresa Estibadora	Comprobación Física
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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación Física
	Buque Empresa Estibadora	Comprobación Física

Operaciones de Carga y Estiba	Personal manipulación	
La velocidad establecida para las operaciones será: • 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). • A bordo se respeta la velocidad establecida en la señalización del buque.	Buque	Comprobación física
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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación Física
Salvo especificaciones del fabricante, está prohibido cargar los vehículos en la cubierta o puente que tenga salida al mar.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación Física
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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación Física Registro de daños/faltas
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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación física
Está terminantemente prohibido golpear la carrocería del vehículo para guiar al conductor.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación física

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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación física
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.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación física Instrucciones específicas de fabricantes
Estibar los vehículos respetando siempre las distancias que establezcan los fabricantes.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación Física Instrucciones específicas de fabricantes
Estibar los vehículos con la dirección siempre en posición recta.	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación Física
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).	Empresa Estibadora Personal manipulación	Instrucciones específicas de fabricantes Comprobación física
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.		
<u>INTERACCIÓN CON TRANSPORTE POR CARRETERA</u> La terminal de vehículos sitúa siempre el medio de transporte en un lugar llano y firme antes de la carga/descarga. Durante las operaciones de carga/descarga las rampas se despejan de cualquier material de sujeción parando la operación en caso contrario. Los medios de transporte que interaccionen con los vehículos nuevos, llevan cubiertos de material de protección aquellos elementos que sean necesarios, para evitar cualquier daño al vehículo. Para controlar este aspecto se realizan comunicaciones entre el fabricante de vehículos, la terminal y el transportista. 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.	Terminales de Vehículos Terminales de Vehículos Transportista Terrestre (Porta vehículos) Fabricante	Comprobación física Comprobación Física Comprobación Física Registro de comunicaciones entre el fabricante de vehículos, la terminal y el transportista Comprobación Física

Operaciones de Carga		
Para el manejo y movimiento de los vehículos se respetarán las características establecidas en E.1 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.	Terminales de Vehículos	Comprobación física Según E1
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.	Terminales de Vehículos	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.	Terminales de Vehículos	Comprobación física
Los vehículos se centran correctamente en los carriles guía para evitar el roce de los neumáticos.	Terminales de Vehículos	Comprobación física
La ubicación de los vehículos es tal que impida daños/faltas en las puertas al salir de los mismos.	Terminales de Vehículos	Comprobación física
La distancia entre cualquier parte del vehículo y la estructura del medio de transporte, permite la salida /entrada del conductor sin causar daño al	Terminales de Vehículos	

vehículo.		
Los vehículos utilizan medios de sujeción al vehículo de acuerdo a las instrucciones del fabricante.	Terminales de Vehículos	Comprobación física
Se cerrarán los vehículos con llave, quedando estás bajo la custodia del transportista y nunca en lugar visible de acuerdo con las condiciones que especifique el fabricante.	Terminales de Vehículos	Comprobación física
Los vehículos se dejan estibados con las ventanillas, puertas, portones, y cristales y techos practicables perfectamente cerrados, y el sistema eléctrico apagado.	Terminales de Vehículos	Comprobación física Registro de daños/faltas
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.	Terminales de Vehículos	Comprobación física Instrucciones específicas de fabricantes
Estibar los vehículos con la palanca de cambio en posición de primera o “marcha atrás” según instrucciones del fabricante, contra inercia del vehículo. Si el coche es automático la palanca debe situarse en la posición P.	Terminales de Vehículos	
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.	Terminales de Vehículos	
Las antenas de radio de los vehículos deberán estar recogidas en todo		

momento. **Operaciones previas a la salida del medio de transporte** La terminal de vehículos y el transportista terrestre comprobarán al menos que la carga está trincada 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. **Operaciones 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.	Terminales de Vehículos	Comprobación Física Registro de daños/faltas Comprobación Física Archivo de Daños/Faltas Carta del Porte

D.8.- Contratación

CARACTERISTICAS	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. 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 (**).	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 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 terminales de vehículos, tanto en el proceso de exportación como en el de importación, queda registrada por las mismas.	En todas: Terminales de Vehículos Empresa estibadora Consignatario Agente de Aduana Buque Naviero	En todas: 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

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 (**).	Empresa estibadora	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 momento de conocerlos. Cualquier error en el servicio que altere las condiciones ofertadas será subsanado en el plazo máximo de 24 horas a partir de su evidencia (**). Se informa inmediatamente de los cambios en el servicio en el plazo máximo de 24 horas a partir de su evidencia (**).	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación plazo solución
D.8.3.- Información sobre tarifas máximas 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 a través de Internet (página web).	Entidad concesionaria Empresa estibadora	Comprobación física web y ofertas y contratos Tarifas máximas aprobadas Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado

D.9.- Facturación

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.9.1.- Facturación transparente Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que: - Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato según característica D.8.1. - Detallan porcentajes o unidades de medida. - Detallan y explicitan cada recargo. - Detallan cada bonificaciones 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: • 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

• 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.		Manifiesto Registro de las facturas
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.	Autoridad Portuaria Consignatario Empresa Estibadora	
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 contemple en el condicionado del Título habilitante (Autorizado o Concesionario).	Autoridad Portuaria	
Las facturas pueden sufrir rectificaciones motivadas por cambios en los datos		

que se han utilizado para liquidar, estando sujetos en algunos casos a informes por parte de otros Departamentos de la APV, lo que puede ocasionar algún desfase en la planificación de facturación.	Autoridad Portuaria	
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. El Consignatario envía el Manifiesto a la APV, la cual revisa todos los datos recibidos y factura la tasa a la mercancía en el plazo de 15 a 20 días.	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito Consignatario Autoridad Portuaria	Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas

D.9.5.- 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.	Entidad concesionaria Empresa estibadora Operador campa depósito	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

D.10.- Sistema aduanero

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
D.10.1.- Exportación de vehículos despachados en puerto Los trámites ante la Aduana los realiza un agente de aduanas 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	Agentes de aduanas 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

Aduana y la Autoridad Portuaria, a partir de la información recibida del agente de aduanas (copia de los documentos de despacho tramitados) o del fabricante, su operador logístico o representante, presentado: - a la Aduana la Lista de Carga o parking list - y enviando copia de la lista de carga a la empresa estibadora y la entidad concesionaria de campas privada si procede.		
D.10.2.- Exportación de vehículos despachados por domiciliación (trámites de despacho realizados directamente por el fabricante) 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: - a la Aduana la Lista de Carga o parking list - 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.	Consignatario buque	Documentos aduaneros Días retrasados por trámites aduaneros Número de vehículos no embarcados por falta despacho aduanero
D.10.3.- Importación de vehículos Los trámites ante la Aduana los realiza un agente de aduanas a partir de la información recibida del fabricante, o de su operador logístico o representante, presentando: – Factura comercial, – Conocimiento de embarque – Certificados de origen – Documentos de despacho, DUA para importaciones de territorios no UE, T2L para importaciones de territorios UE	Agente de aduanas Consignatario buque Autoridad Portuaria Resguardo Fiscal AEAT (Aduana puerto)	Días de retraso por trámite aduanero Documentos aduaneros que corresponda en cada caso

En todo caso la Autoridad Portuaria debe recibir del Consignatario la declaración sumaria del buque que transporta los vehículos. 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. El control de salida del recinto portuario lo lleva a cabo el Resguardo Fiscal.		

E.- SERVICIOS AL AUTOMÓVIL

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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
El personal abre y cierra las puertas de los vehículos con la máxima precaución y cautela. Conductores entran y salen de los vehículos siempre por la puerta del conductor. No salen nunca por ventanas, techos practicables o portones traseros. 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. Antes de iniciar la marcha se comprueba el normal funcionamiento de la dirección asistida y frenos. 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. No se deja en el interior de los vehículos ningún objeto ni documento ajeno a los mismos. El personal no come, bebe, fuma, o permanece innecesariamente en el interior de los vehículos, ni se sienta o apoya en los mismos.	Empresa estibadora Personal manipulación Operador campa depósito	Comprobación física Registro de daños en vehículos Registro de NC comunicadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones(*)

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. No se retirarán bajo ningún concepto los protectores de asientos y moquetas. No se podrá marcar en los vehículos con lápices de colores o de ningún otro tipo, salvo material expresamente autorizado por el fabricante y siguiendo sus indicaciones. 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.). Los vehículos con techos de lona, se estacionan en la campa, se transportan al buque y se estiban sin acceso al mecanismo de apertura del techo, siguiendo las normas especificas que dicte cada fabricante al efecto. El vehículo queda estibado con la palanca de cambios en la primera velocidad o en la posición P en vehículos automáticos. Una vez estibado el vehículo se ponen en posición cero los elementos que se hayan utilizado durante la conducción, excepto el cambio de marchas, la palanca de cambios se pone en la primera velocidad. Si un vehículo tuviera un fallo mecánico se debe avisar al responsable de campa inmediatamente. En el caso que el fallo imposibilite el arranque, el jefe de campa actuará de acuerdo a las instrucciones del fabricante para estos casos.	En todas: Empresa Estibadora. Terminales de Vehículos. Personal manipulación	Registro de autorizaciones de personal Relación diaria de personal conductor Comprobación física Instrucciones de fabricantes

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

	FORD	RENAULT	VOLKSWAGEN NAVARRA	VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA	SEAT
Retirar llave contacto/localización	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
Cierre completo ventanillas y puertas	SI excepto en buque	SI	SI	SI	SI
Recolocación protección asientos	SI	SI	SI	SI	SI
Freno de mano	No accionado Buque y ffcc: accionado	No accionado	No accionado Buque y ffcc: accionado	Tpte Carretera y buque: Accionado suavemente Campas: No accionado, salvo campas 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: 10 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 línea box (campas)	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
Retirar llave del contacto/localización	SI / sin instrucciones	SI / colgadas brazo limpia	SI / hueco portaobjetos puerta conductor	SI / sin instrucciones	SI / sin instrucciones
Cierre completo ventanillas y puertas	SI	SI	SI	SI	SI
Recolocación protección asientos	SI	SI	SI	SI	SI
Freno de mano	No accionado	Accionado	Campa: No accionado Resto casos: accionado	Accionado	Campa: No accionado Resto casos: accionado
Distancia paragolpes en medios de transporte	Terrestre: no especifica Buque: 30 cm Ffcc: sin instrucciones	Terrestre:10 cm Buque: 50 cm Ffcc: 10 cm	Terrestre:10 cm Buque: 30 cm Ffcc: 10 cm	Terrestre: no especifica Buque: 30 cm Ffcc: sin instrucciones	Terrestre: 15 cm Buque: 20 cm Ffcc: 10 cm
Distancia paragolpes campas	Sin instrucciones	30 cm	10 cm	Sin instrucciones	20 cm
Distancia lateral entre vehículos en campas (puerta conductor a vehículo adyacente)	Apertura 1ªposición	Apertura 1ª posición	Apertura 1ªposición	Apertura 1ªposición	60cm en campa
Distancia lateral entre vehículos en buque (con retrovisores plegados)	15 cm	10 cm	10 cm	15 cm	15 cm
Ruedas del lado conductor sobre línea box (campas)	Sin instrucciones	Si	Si	Sin instrucciones	Si
Posición palanca de cambios	Manual: 1ª Automático: P	Manual: 1ª Automático: P	Manual: 1ª Automático: P	Buque: Manual 1ª Automático: P Resto: punto muerto	Manual: 1ª Automático: P

E.3.- Operativa de vehículos. Circulación

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<u>En general:</u> • 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. <u>Para la puesta en marcha de los vehículos:</u> • Se realiza sin subir bruscamente el régimen del motor. En los tipo diesel 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. <u>En la conducción:</u> • 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	Terminales de Vehículos Empresa estibadora Operador campa depósito Personal manipulación	Comprobación física

hacen adelantamientos ni carreras. • No se desinflan ruedas para salvar limitaciones de altura. • 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. <u>Los taxi de operativa:</u> • Circulan en cabeza o en cola del convoy, dependiendo del diseño de la operativa, pero en ningún caso intercalados entre los vehículos nuevos. • Los vehículos empleados para este fin, deben estar en perfecto estado de uso, con su correspondiente ITV cumplimentada y en regla. • Deben tener visible el distintivo del operador al que pertenecen. • Deben estar dotados de luz destellante en techo o en su parte delantera, que pondrán en funcionamiento, exclusivamente, durante las operaciones de traslado carga y descarga. Para evitar deslumbramientos a los conductores, se puede prescindir de esta medida en la bodega del buque. • Durante las operaciones nocturnas deben tener encendido el		Comprobación física Informe favorable de ITV de cada vehículo

alumbrado de cruce. • En los puntos potencialmente peligrosos (giros pronunciados, rampas sin visibilidad, entradas salidas de campas o buques,...), se utiliza el claxon. • Se respeta en todo momento el diseño de flujos establecido, así como la señalización tanto fija como móvil. **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 dicho riesgo. Dicha señalización debe complementarse con el suficiente número de balizas luminosas intermitentes de color amarillo-auto, de alto destello, cuando la operación se desarrolle en cualquier circunstancia que limite la visibilidad (condiciones atmosféricas adversas, tales como niebla o lluvia intensa). Cuando las condiciones de visibilidad lo requieran los vehículos en carga o descarga circularán con la luz de cruce encendida. Cuando el itinerario de los vehículos, procedentes o con destino a un buque,	Terminales de Vehículos Empresa Estibadora Autoridad Portuaria	Comprobación física

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 transitar por dichos viales. Si la APV considera que dicho tránsito no puede realizarse, debido a la imposibilidad de aislar dichos viales por razones de utilización común de los mismos, la terminal de vehículos ó la empresa estibadora deberá disponer los medios de transporte adecuados para trasladar los vehículos hasta las campas, o viceversa, sin que éstos circulen por los viales. 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 ó la empresa 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. 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. 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.		

E.4.- Vestimenta del personal

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
La ropa del personal manipulador: - Está exenta de botones, cremalleras, hebillas o cualquier otro objeto saliente. - Dotada de bandas reflectantes. El personal manipulador: - No lleva en los bolsillos objetos que puedan sobresalir como bolígrafos, llaves, 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.	Empresa estibadora Personal manipulación Operador campa depósito	Comprobación física
En las operaciones marítimas de carga y descarga el personal manipulante usa obligatoriamente la ropa de trabajo suministrada por	Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación física

aprobada por la Marca de Garantía del Puerto de Valencia y APV, con uniformes específicos tanto en invierno como en verano. Todo el calzado y la ropa de trabajo cumplirá con los requisitos específicos (visibilidad, colores reflectantes…) que determina la legislación de prevención de riesgos y salud laboral para este tipo de operativa.		

E.5.- Entrega y Recepción

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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. La documentación de la carga se lleva a cabo de acuerdo a la información recibida del fabricante. 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. Solo se preparan para entrega los vehículos para los que se dispone de documentación completa. El operador de la campa avisa al fabricante de la salida de vehículos de su custodia.	Empresa estibadora Operador campa depósito	Comprobación física

En general se presta especial atención a que ningún vehículo pueda tocar a otros, manteniendo la distancia entre los mismos que especifique cada fabricante.	Terminales de Vehículos	Comprobación física Registro de daños/faltas en vehículos
En la recepción de los vehículos		
A la llegada a la campa todos los vehículos deberán ser ubicados en un emplazamiento específico para ser codificados e inspeccionados de daños/faltas según instrucciones del fabricante.	Terminales de Vehículos	Registro de Daño/faltas
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 ó la empresa estibadora, entrega una copia al Transportista según instrucciones del fabricante.	Terminales de Vehículos	Documentos de Daños/faltas aceptados por el transportista
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.	Terminales de Vehículos	Relación de vehículos en campa y localización
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	Terminales de Vehículos	Registro de Daños/Faltas Registro de comunicaciones

notificados a sus respectivos clientes lo más rápidamente posible. La terminal de vehículos tiene instrucciones detalladas de cómo actuar ante situaciones de fuego y determinadas condiciones de emergencia, tal y como se establece en su Plan de Emergencia Interior (PEI) y en el Plan de Protección de Instalaciones Portuarias (PPIP). La terminal de vehículos debe informar telefónicamente a la Autoridad Portuaria a través del Centro de Control de Emergencias, de todas las incidencias y accidentes que pudieran ocurrir tanto en la terminal como en el buque durante las operaciones de carga y descarga. Los vehículos depositados en las campas deben ser almacenados de acuerdo a lo establecido en E.1 y respetando las instrucciones específicas de los fabricantes. **En la retirada de los vehículos** La terminal de vehículos ó la empresa estibadora, planifica las operaciones respetando las indicaciones del fabricante si es avisada por este al menos con 24 horas de antelación de qué empresa se encargará de la recogida de los mismos, el método de transporte, y la hora estimada de recogida de la carga, así como de cualquier otra información necesaria. La terminal de vehículos y la empresa encargada de la retirada del vehículo deberán completar el informe de daños/faltas, si los hubiera, a la salida de los vehículos de la campa.	Terminales de Vehículos Terminales de Vehículos	Registro de Daños/Faltas Registro de comunicaciones PEI de la Terminal PPIP de la Terminal Instrucciones específicas de los Fabricantes Comprobación física Registro planificación de operaciones e indicaciones de fabricantes Documento informe de Daños/Faltas en vehículos

La terminal de vehículos avisa al fabricante de la salida de vehículos de su custodia mediante un albarán. La terminal de vehículos y las terceras personas (buque, empresa estibadora o transportista) que traten con él deberán asegurar que los procedimientos de documentación de la carga bajo su custodia, y la cumplimentación de ésta, se llevan a cabo de la forma indicada por el fabricante.	Terminales de Vehículos Empresa Estibadora	Registro de albaranes Albarán Requisitos documentales de fabricantes

E.6.- Trinca y Destrinca

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
No se colocan trincas u objetos sobre los vehículos en ningún momento. El personal de trinca extrema el cuidado al manejar la trinca para evitar que éstas puedan dañar los vehículos. Trinca del vehículo mediante el gancho de remolque o a las llantas de las ruedas. Las trincas se colocan con el ángulo adecuado para que ejerzan la máxima sujeción al vehículo. En ningún caso se trincan vehículos entre sí. Durante el destrincaje, las trincas son retiradas a las bandas a ritmo de desestiba, dejando las bodegas totalmente despejadas. Antes de mover el vehículo, los conductores se aseguran de que no quedan trincas por retirar. **Operación de trincaje** Las operaciones de trincaje se realizan de acuerdo a las instrucciones del	Empresa estibadora Personal manipulación Empresa Estibadora Personal manipulación	Comprobación física Instrucciones de trincaje 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. La operación de trincaje se realiza a la par que la operación de carga sin entorpecerla. El personal de trinca sólo debe circular por los pasillos creados en la estiba para ese fin. Conservar las trincas excedentes bien estibadas, para que no causen daños a los vehículos. **Comprobación** No debe encontrarse ninguna otra mercancía en los espacios de las cubiertas reservados a los vehículos, suscribiendo una lista de comprobación de las condiciones de las bodegas antes del inicio de las operaciones. **Operación de descarga** El destrincaje debe hacerse una vez que el buque este amarrado y atracado en el muelle, al ritmo de la descarga de las cubiertas. 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. Los conductores han de llegar a los coches por las líneas de paso, o los		fabricante Comprobación física Lista de comprobación debidamente cumplimentada y firmada

costados de las bodegas. Descargar con la máxima prudencia, siguiendo las mismas instrucciones que en la operación de carga. En caso que la terminal de vehículos detecte alguna anomalía se debe cumplimentar un parte de averías con la máxima claridad posible. Una vez finalizada la operación, la terminal de vehículos ó la empresa estibadora y el buque cumplimentan debidamente la documentación exigida por esta operación.		Notas de Embarque Estado de Hechos Recibos de entrega de la documentación (facturas, partes de daños...)

E.7.- Seguimiento de daños de vehículos

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
Se realiza una inspección visual, o de acuerdo a las instrucciones de fabricante, de daños o faltas, a la recepción de los vehículos. La empresa operadora de la campa y la empresa encargada de la entrega o recogida del vehículo completan un informe de daños a la llegada o salida de los vehículos de la campa. 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.	Empresa estibadora Operador campa depósito	Comprobación física Registro de daños Registro envío daños a fabricantes o sus operadores

La terminal de vehículos recibe la información de su cliente, para la planificación de la carga y descarga de los vehículos. 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. Una vez inspeccionados los daños/faltas y aceptados por el Transportista, la terminal de vehículos emite un documento en donde se reflejan los mismos. 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.	En todas: Terminales de Vehículos	Archivo de daño/faltas Comprobación física codificación vehículos Documentos con los daños/faltas Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias

F.- SERVICIOS AL BUQUE

F.1.- Practicaje

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
El servicio de practicaje 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 atraque y desatraque de buques, incluyendo los buques porta vehículos.	Corporación de Prácticos	Certificado en vigor ISO 9001
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 : • 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. 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 de Valencia. • El buque está en rada y solicita práctico al menos 2 horas antes de la hora prevista de inicio de operaciones.	En todas: Corporación de Prácticos	Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente

F.2.- Remolque

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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: • 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. 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 de Valencia. • El buque está en rada y solicita práctico al menos 2 horas antes de la hora prevista de inicio de operaciones.	En todas: Empresas de remolque	Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente

F.3.- Amarre y Desamarre

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
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. 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 de Valencia. • El buque está en rada y solicita práctico al menos 2 horas antes de la hora prevista de inicio de operaciones.	Empresa de amarre	Certificado en vigor sobre Referencial del Servicio de Amarre Reclamación del Consignatario a la Marca de Garantía en representación del cliente

F.4.- Recogida de residuos

CARACTERISTICAS	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 porta vehículos.	Empresa de recogida de residuos	Certificado en vigor ISO 9001

F.5.- Otros servicios al buque

CARACTERISTICAS	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	Contrato de gestión del servicio de información a buques
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. Los Provisionistas prestadores de servicios de la Marca de Garantía, se comprometen a facilitar un servicio de 24 horas al día cuando sea preciso.	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

F.5.3.- Suministros y avituallamiento 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. Los prestadores 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. **Provisionistas de buques** Los Provisionistas de buques prestadores de servicios de la Marca de Garantía, suministradores de Lubricantes y Combustibles, Efectos Navales, Provisiones 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. **Talleres Navales**	Proveedores de servicios	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
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.		

Suministradores de otros servicios a los buques Los suministradores de servicios a los buques de la Marca de Garantía en el 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.		
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. 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. 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.	Consignatarios Proveedores de servicios	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

G.- ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.1.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Cada uno de los colectivos y partes interesadas debe registrar todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías: - Sugerencias del personal. - Colas y retrasos en el servicio o atención. - Facturación - Otros (especificar).	Todos(*)	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones
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
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.	Aquel que tenga el contrato con el Fabricante: Terminales de Vehículos Empresa Estibadora	Registro de reclamaciones y NC.
G.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria Envío al menos anual a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias,	Todos operadores portuarios(*)	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones

quejas y reclamaciones, si las hubiera.		Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Comprobantes de envío y recepción Informe de la auditoría

G.2.- Plazos de respuesta

CARACTERISTICAS	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 máximo.	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. En el plazo máximo de 10 días laborales, contados desde su recepción, se dará una respuesta razonada a las reclamaciones, quejas, o sugerencias recibidas.	Todos(*)	Control de plazo de respuesta a partir registro sugerencias, quejas y reclamaciones

G.3.- Interlocutores operativos identificados

CARACTERISTICAS	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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.4.1.- Estudios de satisfacción Se realizarán, al menos cada dos años, si así se consensua y acuerda, 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.	Todos(*)	Estudios percepción clientes

G.5.- Seguimiento resultado de servicios

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
G.5.1.- Medición de procesos Registro de todas las incidencias en operativa tipificándolas en al menos las siguientes categorías: - Errores en información emitida - Averías de medios técnicos - Colas superiores a valor comprometido - Retrasos en operaciones de buques sobre horarios previstos 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(*) Empresas Estibadoras	Comprobación física
G.5.2.- Plan de mejora Análisis, al menos cada dos años, de los indicadores de proceso definidos, de los estudios de satisfacción, del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones, y del registro de incidencias, y elaboración si así se consensua y acuerda, de un Plan Anual de Mejora.	Todos(*)	Plan anual de mejora