



REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRAFICO DE MERCANCIA GENERAL CONVENCIONAL

REF-GEN-Convencional
Versión 1 17.09.2012



CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Versión 1 / 17 de septiembre de 2012	Aprobación inicial definitiva

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 EN-45011 (ISO/Guide 65) establece las condiciones que deben cumplir las entidades que se dediquen a la certificación de servicios. Además el Comité Permanente de ENAC aprobó, en febrero de 2003, una Nota Técnica (NT-12) que establece los criterios en que se basa ENAC para aceptar solicitudes de acreditación de actividades de evaluación de la conformidad que lleven asociado el uso de marcas de conformidad. Más específicamente, ENAC también aprobó, en julio de 2007, la Nota Técnica 31 (NT-31 Rev 1) que contiene los requisitos particulares para la acreditación de entidades que certifican conforme a los Referenciales de Servicio aprobados por Puertos del Estado, y que revisó en junio de 2011 (NT-31 Rev 2) teniendo en cuenta las modificaciones incluidas en la Ley 33/2010, de 5 de agosto.

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-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 porque 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 contiene características de calidad de servicio aplicables, en puertos de interés general, a los prestadores del servicio de manipulación de mercancías, y a los titulares de concesiones o autorizaciones de terminales marítimas, para la mercancía general convencional 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).

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

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

A los efectos de este Referencial se entiende por Terminal marítima para mercancía general convencional aquella Terminal marítima de mercancías destinada a la manipulación de mercancías que se presentan embaladas o envasadas, a diferencia de los graneles sólidos o líquidos, y que no son transportadas en contenedores. 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 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 mercancía general convencional podrá ser desarrollado, en cada puerto, a través de un Referencial Específico que deberá ser revisado por Puertos del Estado para comprobar que se ajusta a los compromisos mínimos de calidad, y al Esquema de Certificación,

establecidos para el conjunto de puertos de interés general en este Referencial Genérico.

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.

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

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

Además, las entidades de certificación deben ser capaces de verificar el cumplimiento de las características de calidad durante al menos tres (3) meses antes de la fecha de evaluación de conformidad para considerar que dicha característica se cumple.

Los procedimientos que establecen la sistemática de actuación y la decisión de emisión del certificado son determinados por cada una de las entidades de certificación aunque, en todo caso, deberán respetar las condiciones específicas de

acreditación que pueda establecer ENAC, o las de autorización por parte de Puertos del Estado. No obstante, se recuerda que, al tratarse de una certificación de servicios, procede una evaluación de cumplimiento operativo, y basada en evidencias físicas, más que una comprobación exclusivamente documental.

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

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 mercancía general convencional se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

A- Infraestructuras, Instalaciones y Equipos

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

A.2.- Muelles marítimos y atraques

A.3.- Iluminación

A.4.- Señalización

A.5.- Limpieza

A.6.- Equipos

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

B- Gestión de recursos

B.1.- Prevención de riesgos laborales

B.2.- Cualificación del personal

- B.3.- Formación del personal
- B.4.- Tecnologías de la información
- B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

C- Protección y Seguridad en las operaciones

- C.1.- Protección
- C.2.- Seguridad

D- Operaciones, Manipulación y Servicios a la mercancía

- D.1.- Organización de operaciones
- D.2.- Coordinación horaria
- D.3.- Entrega y Recepción
- D.4.- Controles e Inspecciones
- D.5.- Daños y mermas
- D.6.- Medidas para mercancías peligrosas
- D.7.- Servicios a buques
- D.8.- Intercambios electrónicos de información

E- Eficiencia en costes. Incidencia en coste portuario

- E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación
- E.2.- Contratación
- E.3.- Facturación

F- Atención al cliente y partes interesadas

- F.1.- Información sobre características técnicas y equipos
- F.2.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- F.3.- Plazos de respuesta
- F.4.- Interlocutores operativos identificados
- F.5.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- F.6.- Seguimiento resultados de servicios

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

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

En el supuesto de empresas que dispongan de un sistema de gestión de la calidad certificado según la Norma ISO 9001:2008, de un sistema de gestión medioambiental certificado según la Norma ISO 14001:2004, y de un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según la Norma OSHAS 18001:2007 se considerarán aceptables los registros y documentos propios de los sistemas mencionados, para las características de calidad señaladas con un asterisco (*), siempre y cuando la certificación del sistema correspondiente esté otorgada por una entidad de certificación acreditada por ENAC, y tan solo en este caso.

A.- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.1.1.- Estado de pavimentos Se evita que tenga, entre otros, baches, depresiones, escalones, saltos, pendientes pronunciadas, o desniveles cortos; y dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua. NOTA: Aplicable si la concesión/autorización incluye la construcción o mantenimiento de pavimentos.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>A.1.2.- Delimitación de zonas Están claramente delimitadas: los viales de circulación, las zonas de maniobra, los accesos, zonas de aparcamiento, separadas de las de operativa, para vehículos y equipos de trabajo, y para vehículos de empleados y particulares (visitas), zona de segregación de mercancías peligrosas, zona de espera para embarque de vehículos en régimen de pasaje, en caso de tráfico de pasajeros, zonas de parada limitada para vehículos particulares y zonas de espera para transportes públicos y colectivos asegurando la disponibilidad y utilización de las mismas.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

<p>A.1.3.- Reporte de incidencias en pavimentos Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en firmes y pavimentos. NOTA: Aplicable si la pavimentación no está incluida en la concesión/autorización</p>	Registros de envío de información Comprobación física estado pavimento Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
---	---	---

A.2.- Muelles marítimos y atraques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.2.1.- Elementos de amarre y atraque Disponibilidad de los siguientes elementos de amarre y atraque según proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria: Elementos de obra civil de muelle Elementos de borde de muelle (defensas, bolardos/norays, escaleras de seguridad) Elementos de suministro de agua a buques (tuberías y bocas) Elementos de señalización marítima (balizas) En un estado de mantenimiento y conservación tal que asegura que no tienen incidencias o desperfectos. NOTA: Aplicable si los atraques están incluidos en la concesión/autorización</p>	Proyecto de infraestructura Comprobación física estado elementos de amarre y atraque Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado
<p>A.2.2.- Reporte de incidencias en elementos de amarre y atraque Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en elementos de amarre y atraque,</p>	Registros de envío de información Comprobación física estado elementos de	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

<p>en especial las que pueden comprometer la seguridad del buque o de las operaciones de manipulación de las mercancías. NOTA: Aplicable si los atraques no están incluidos en la concesión/autorización</p>	<p>amarre y atraque Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	
---	--	--

A.3. - Iluminación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.3.1. - Puntos de iluminación La zona concesionada/autorizada dispone de puntos de iluminación por todo el recinto conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.</p>	<p>Proyecto de infraestructura Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>A.3.2. - Compromisos iluminación Se definen, y se cumplen en todo momento, unos niveles de iluminación en función de operaciones y tipos de espacio que respetan al menos los siguientes:</p> <p>Nivel medio Explanadas mercancías: 50 luxes Viales y otras zonas: 10 luxes Nivel de seguridad mínimo Explanadas mercancías: 10 luxes Viales y otras zonas: 10 luxes</p>	<p>Comprobación física mediante luxómetro o con informe actualizado de entidad especializada</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>A.3.3. - Niveles de iluminación Se mantienen los niveles de iluminación medios señalados en la característica A.3.2 en caso de operativa, y los de seguridad en el resto de periodos.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>Para el cómputo de luxes durante los periodos de operativa se tendrá en cuenta la iluminación procedente de torres de alumbrado y la producida por los equipos móviles de manipulación.</p> <p>NOTA: Las mediciones con luxómetro deben tomarse cada año sea cual sea la entidad de certificación.</p>		
---	--	--

A.4. - Señalización

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.4.1. - Elementos de señalización</p> <p>Las diferentes zonas de la Terminal, especialmente accesos, zonas de maniobra y viales de circulación, están delimitadas y señalizadas, al menos con señalización horizontal.</p> <p>Conforme a proyecto, de acuerdo a las Normas de Carreteras para y Señalización de Obras, en su caso, y al Reglamento de Circulación; y en función del espacio disponible y la velocidad de tránsito.</p> <p>Además se establecen los sentidos de circulación cuando la operativa lo requiera.</p>	<p>Plano de señalización</p> <p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p>
<p>A.4.2. - Estado señalización</p> <p>La señalización presenta un adecuado nivel de conservación de tal forma que es bien visible.</p> <p>Se utilizan colores luminiscentes que permitan su percepción en horario nocturno.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p>

A.5. - Limpieza

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.5.1. - Plan de limpieza El concesionario/autorizado dispone de un Plan de Limpieza, con actuaciones periódicas definidas, que asegura que los viales, aparcamientos, zonas dedicadas a pasajeros, explanadas de mercancías, zonas de maniobra, y tinglados están libres de gravilla, papeles, flejes y, en general, obstáculos y restos de mercancía.</p> <p>El prestador de servicio de manipulación, que no tiene concesión/autorización otorgada, dispone de un Plan de Limpieza que asegura que los viales, aparcamientos, zonas dedicadas a pasajeros, explanadas de mercancías, zonas de maniobra, y tinglados quedan libres de gravilla, papeles, flejes y, en general, obstáculos y restos de mercancía después de cada operativa de buque o explanada.</p> <p>En todo caso las actuaciones de Limpieza Realizada / Limpieza Prevista > 80% (computo anual).</p>	<p>Plan de Limpieza Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación</p>
<p>A.5.2. - Gestión de residuos (*) Hay establecido un Plan de Gestión de Residuos que permite caracterizar los diferentes tipos de residuos generados por la actividad y que establece un sistema de segregación, recogida y gestión de los mismos con una empresa autorizada.</p>	<p>Plan Gestión Residuos Comprobación física Registros de entrega a gestor autorizado</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación</p>
<p>A.5.3. - Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos (*) Existen registros, por lo menos mensuales, de las actividades de limpieza efectuadas, y de la cantidad y naturaleza de los</p>	<p>Registro mensual de limpieza y retirada de residuos Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación</p>

residuos recogidos y retirados.		
A.5.4.- 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.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado

A.6.- Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.6.1.- Equipos y medios disponibles Los medios de carga y descarga, y de manipulación, son al menos los establecidos como mínimos en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios, y están, dichos medios determinados como mínimos, en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el 95% del año.	Comprobación física Recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
A.6.2.- Plan de mantenimiento (*) Existe un Plan de Mantenimiento, preventivo y correctivo, de equipos y medios de trabajo que detalla periodicidad de acciones preventivas y el procedimiento para detección de averías e incidencias. Existe un registro de averías e incidencias en el que figuran, al menos, las fechas de detección de incidencias y la fecha de solución de las mismas. En caso de emplear medios de manipulación o equipos alquilados,	Plan de Mantenimiento Registro de averías e incidencias Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

se asegura que el proveedor realiza el mantenimiento necesario para lograr una operatividad sin averías.		
--	--	--

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.7.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria 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. En su caso se rellena un parte de daños o de averías, según formulario definido, y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

B. - GESTION DE RECURSOS

B.1. - Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>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.</p>	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad e incidencia	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>B.1.2. - Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si este existe.</p>	Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>B.1.3. - Responsable de PRL La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.</p>	Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

B.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>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.</p>	Descripción puestos de trabajo	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>B.2.2.- Capacitación técnica del personal (*) El personal propio tiene la capacitación técnica necesaria para el perfil del puesto que desempeña. Se asegura que el personal contratado dispone de la titulación y formación necesarias para los puestos que desempeña, en especial en materia de calidad de servicio, PBIP, mercancías peligrosas, y riesgos laborales.</p>	Fichas de personal que evidencien la capacitación necesaria para el puesto de trabajo	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

B.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>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.</p>	Plan anual de formación Registros de evaluación de cada acción formativa Registros de sugerencias del personal en materia de formación % acciones formativas realizadas sobre planificadas Horas de formación de	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>Mercancías peligrosas. Lo previsto en el Anexo III párrafos 18.1, 18.2 y 18.3 del Código PBIP. Se desarrollan las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación en al menos un 75% de las acciones planificadas y en un 75% de los empleados previstos.</p>	<p>cada empleado Empleados por acción formativa.</p>	
<p>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. Participación en el diseño del plan de formación de la SAGEP si esta es activa en el tráfico o actividad.</p>	<p>Plan de formación de la comunidad portuaria Plan de formación de la SAGEP Actas de reuniones % horas formación en plan comunidad portuaria sobre horas formación totales de la entidad (computo anual) Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

B.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.4.1.- Medios tecnológicos El operador dispone de medios tecnológicos, básicamente EDI e Internet, y de sistemas de información ligados a base de datos, para: Soportar intercambios electrónicos de información con la</p>	<p>Comprobación física Documentación telemática Registro de NC manifestadas por AAPP a través de Pde</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques, según se establece en D.8.</p> <p>Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos, según se establece en D.8.2 y D.8.3..</p> <p>Poner a disposición del resto de operadores portuarios la información actualizada señalada en la característica D.8.1.</p> <p>El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa, y que se cumple lo establecido en la característica D.8.6.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	
<p>B.4.2. - Trazabilidad de la mercancía</p> <p>El operador dispone de un sistema de control para la mercancía que permite la trazabilidad de la misma desde que entra hasta que sale de la Terminal.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>B.4.3. - Sistemas informáticos comunes</p> <p>Utilización, en su caso, de sistemas informáticos comunes decididos por la Autoridad Portuaria o comunidad portuaria.</p> <p>Utilización de procedimientos de intercambios de información aprobados en el marco de la comunidad portuaria.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.5.1. - Aprovechamiento atraques</p> <p>Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: El número de toneladas por buque y jornada no baja entre periodos de comprobación, ni en import y export, ni en transbordo.</p>	<p>Toneladas por metro lineal de atraque (computo anual) Toneladas por grúa y hora (computo anual)</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

	Toneladas por buque y hora (computo anual)	
B.5.2. - Aprovechamiento superficie en concesión Mantenimiento de la productividad de forma que: el nº de toneladas manipuladas por metro cuadrado no baja ente periodos de comprobación tomando como referencia el volumen de tráfico del periodo anterior.	Toneladas por metro cuadrado de concesión	Concesionario Autorizado

C.- PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES

C.1.- Protección

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.1.1.- Sistemas de protección 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 CCTV perimetral y de la operativa Plan de comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria</p>	<p>Comprobación física Procedimiento control accesos Registros de entrada y salidas personas y vehículos</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>C.1.2.- Acceso personas y medios de la Autoridad Portuaria El Plan de Control de Accesos es comunicado a la Autoridad Portuaria y tiene en cuenta la necesidad de acceso de su personal y los medios necesarios.</p>	<p>Registros de actualización de información sobre Plan de control de accesos Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>C.1.3.- Medidas específicas tráficos con USA (export y transbordos outbound) Aplicación de procedimiento específico para tráficos destino USA conforme al Programa CSI o al Programa MEGAPORTS, según corresponda, establecidos por las autoridades federales de USA.</p>	<p>Procedimiento para cumplimiento programa CSI o programa MEGAPORTS</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

NOTA: Aplicable en puertos identificados por US Customs and Border Protection.		
<p>C.1.4. - Implantación Código PBIP</p> <p>La Terminal asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que:</p> <p>Realiza, al menos cada 3 meses, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.5</p> <p>Realiza, al menos cada año, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.6</p> <p>Realiza autoevaluaciones de cumplimiento al menos anuales.</p>	<p>Plan Protección Instalación Portuaria aprobado por la Autoridad Portuaria</p> <p>Informes resultados ejercicios</p> <p>Informe de autoevaluaciones cuando los atraques no estén concesionados</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>C.1.5. - Responsable de protección</p> <p>Se designa un responsable de protección y se comunica la designación a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comunicación a la Autoridad Portuaria</p> <p>Responsable de protección designado</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionarios Autorizados</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

C.2.- Seguridad

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.2.1. - Plan de Autoprotección</p> <p>La Terminal cuenta con un Plan de Autoprotección Interior integrado y coordinado con el Plan de Autoprotección del conjunto del Puerto elaborado por la Autoridad Portuaria. Se ofrece una primera respuesta a los riesgos identificados.</p>	<p>Plan de Autoprotección aprobado</p> <p>Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

Remisión cada año, a la Autoridad Portuaria, de la Ficha Básica de Autoprotección.		
<p>C.2.2. - Implantación y mejora del Plan de Autoprotección Realización de al menos dos simulacros al año relacionados con las diferentes actividades que se desarrollan en la Terminal. Se realiza un Informe de investigación y conclusiones de cada incidente que requiera la activación del Plan de Autoprotección y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>C.2.3. - Seguridad integral Disponibilidad de los planes, medios y sistemas de seguridad integral que permitan mantener como mínimo: Señalizaciones de la operativa y seguridad de instalación y accesos actualizada y correctamente mantenidas. Señalización de recorridos de seguridad para personas y vehículos teniendo en cuenta los de la maquinaria y operativa. Salidas de emergencia para personas y vehículos. Instalaciones de protección contra incendios correctamente mantenidas. Definición de zonas de acceso restringido Centro de control que incorpore sistemas de vigilancia y control. Comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación</p>
<p>C.2.4. - Equipos de protección Toda persona autorizada para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga</p>	<p>Comprobación física Registro de entrega de EPIS y distintivos a personal propio y visitas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

distancia.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	
<p>C.2.5.- Acceso y estancia en espacios portuarios 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. Se mantiene actualizada, y se distribuye entre personal estibador, transportistas y tripulaciones buques, una guía tipo con instrucciones de circulación para vehículos y peatones.</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Normas de circulación específicas, si las hay Guía tipo instrucciones circulación	Concesionarios Autorizados Prestador servicio de manipulación
<p>C.2.6.- Mercancías peligrosas Solo se admite la entrada en los espacios concesionados de mercancías peligrosas debidamente autorizadas por la Autoridad Portuaria en base a la normativa en vigor. Y solo se admiten aquellas cuyos envases reúnan condiciones de integridad sin presentar grietas, deformaciones estructurales, o goteos.</p>	Registros de mmp rechazadas y admitidas en el año Comprobación física	Concesionarios Autorizados Proveedor servicio manipulación
<p>C.2.7.- Responsables de seguridad Se designa uno o varios responsables de seguridad a cargo de: seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad ambiental, seguridad contra incendios, y control de mmp. La designación se comunica a la Autoridad Portuaria.</p>	Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsables de seguridad designados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

D.- OPERACIONES, MANIPULACION Y SERVICIOS A LA MERCANCIA

D.1.- Organización de operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.1.1.- Ocupación primera línea de muelle (zona de maniobra) Las operaciones de carga y descarga de mercancía se realizan de forma continua con el traslado desde, o a, zona de depósito o almacenamiento, ocupándose la primera línea de muelle el tiempo imprescindible.</p>	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>D.1.2.- Albaranes El concesionario/autorizado o la empresa estibadora emiten albaranes de entrega o documentos de transporte y reciben albaranes de carga. Y mantienen un registro de albaranes en que figuran, al menos, nombre del transportista y su DNI, matrícula camión, y mercancía entregada o recibida por día y hora. Cada día aporta a cada cliente el extracto correspondiente del registro.</p>	Comprobación física Registro de albaranes de entrega y de albaranes de carga Comprobación información a clientes	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

D.2.- Coordinación horaria

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.2.1.- Puntualidad en operaciones Las operaciones comienzan en el turno de estiba indicado en el DUE, a los horarios de comienzo de turno establecidos por la SAGEP, si el buque está preparado para ello, en al menos el 80% de los casos.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre base de datos de operativa	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>D.2.2.- Operaciones acordes con el contrato Las operaciones de carga y descarga de los buques se realizan (tiempo real) en el tiempo especificado en el contrato (tiempo de contrato), y sin demoras ni retrasos imputables a la terminal o a la empresa estibadora, de forma que el tiempo real no es superior al tiempo de contrato en al menos el 90% de los casos.</p>	<p>Comprobación entre contratos y base de datos operativa Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.2.3.- Solicitud de trabajadores portuarios Solicitud de trabajadores portuarios en los plazos acordados con la SAGEP, si están explicitados o, en caso contrario, al menos 1 hora antes del inicio de los trabajos, antes de las 12:00 horas para contrataciones de jornadas de noche, y de las 18:00 horas del día laborable anterior si la contratación es para un festivo.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de solicitudes de trabajadores portuarios Plazos acordados por SAGEP</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.2.4.- Interacción con operadores Interacción continuada con Autoridad Portuaria, consignatarios, agentes de aduana, Aduana, y servicios de inspección en frontera (SIF) para conocer con antelación (preaviso a terminal) los horarios previstos de inspecciones de mercancía tanto en zona de inspección como en IFCM.</p>	<p>Registro diario de inspecciones y horario previsto por SIF Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.3.- Entrega y recepción

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.3.1.- Planificación operaciones por carretera Existe un sistema implantado que establece previsiones horarias de entregas y recepciones a transporte por carretera, en base a la información aportada por consignatarios, agentes</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre base</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

de aduana, o transportista terrestres. Se respetan los horarios establecidos si los operadores respetan, a su vez, el sistema que pueda establecerse, en al menos el 95% de las operaciones de entrega o recepción.	de datos de operativa	
D.3.2. - Planificación operaciones ferroviarias La salida de ferrocarriles del puerto no se demora por causa de las operaciones de carga y descarga del mismo, siempre y cuando la lista de carga del operador del tren se reciba al menos 20 horas antes del inicio de operaciones y se respete el closing time si este existe.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación sobre base de datos de operativa	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

D.4. - Controles e inspecciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.4.1. - Procedimiento de control e inspecciones a mercancía El concesionario/autorizado y la empresa estibadora se coordinan con consignatarios, agentes de aduana, la Aduana, los SIF y, en su caso, con la Autoridad Portuaria, y establecen, al menos, la forma y plazo de solicitar posicionados de mercancías en la zona adecuada, ya sea explanadas o en IFCM.	Procedimiento de control e inspección de mercancías Relación diaria de mercancías a posicionar por zonas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
D.4.2. - Plazos controles e inspecciones mercancía Se acarrear/posicionan las mercancía en zona de inspección adecuada a la hora prevista para inspecciones si se preavisa a la terminal con al menos 12 horas, en al menos el 90% de los casos.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Base de datos operativa	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>D.4.3.- Coordinación en controles e inspecciones mercancía Evitar dobles acarreos y posicionados coordinando las solicitudes de consignatarios y agentes de aduana.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física sobre base de datos de operativa</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.5.- Daños y mermas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.5.1.- Registro de incidencias Se registran al menos las incidencias siguientes en la mercancía o bultos: detectadas en carga o descarga. producidas durante la manipulación o estancia en explanada.</p>	<p>Registro de incidencias en mercancía Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.5.2.- Comunicación de incidencias Aviso a Resguardo Fiscal y Aduana en caso de detectar posible falta de bultos. Aviso al representante de la mercancía de cualquier incidencia detectada.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de avisos a cada parte interesada</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.5.3.- Estadística de incidencias Elaboración mensual de una estadística de incidencias en base al registro establecido en D.6.1. Anualmente hay una reducción de incidencias derivadas de manipulación y estancia, y en ningún caso superan el 1% de total de manipulado de cada tipo de mercancía.</p>	<p>Registro de incidencias en mercancía Estadística anual Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

D.6.- Medidas para mercancías peligrosas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.6.1.- Medidas para mercancías peligrosas La entidad responsable de la operación de carga o descarga, y el concesionario/autorizado, se aseguran de que la Autoridad Portuaria ha autorizado el acceso de las mmpp que van a entrar en la terminal, y disponen de la declaración de mercancías peligrosas y la ficha de seguridad o instrucciones de emergencia de los productos que manipule en cada momento.	Declaración de mmpp Autorizaciones de Autoridad Portuaria Fichas de seguridad de productos manipulados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

D.7.- Servicios a buques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.7.1.- Disponibilidad atraque Disponibilidad atraque en el horario asignado.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comparación ETA y ATA declarada en DUE	Concesionario Autorizado
D.7.2.- Acceso proveedores servicios a buques La terminal asegura el acceso de los proveedores de servicios de suministro, aprovisionamiento, recogida de residuos, y servicios técnico náuticos en los horarios necesarios, siempre y cuando se cumplan las instrucciones de acceso.	Instrucciones de acceso Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado

D.8. - Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.8.1. - Información disponible Puesta a disposición de información personalizada (acceso de cada usuario a su información), por buque, y actualizada, para Autoridad Portuaria y consignatarios, tanto de buque como de mercancía sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> NIF Terminal Nombre y código OMI del buque Fecha y hora prevista y real inicio operaciones de cada buque Fecha y hora prevista y real fin operaciones de cada buque Número de grúas previstas y reales utilizadas en cada buque Tipo de jornada y número y tipo de estibadores empleados en cada buque Situación de mercancía y previsiones de entrega Entréguese y Admítase Albaranes de entrega u órdenes de transporte Albaranes de carga Listas de carga/descarga Datos de actividad (reporte a Autoridad Portuaria) <p>Se pone a disposición de la Autoridad Portuaria la Lista de carga/descarga.</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.8.2. - Tramites por medios electrónicos Tramitación y cumplimentación (recepción y transmisión continuada) por medios electrónicos, y a través de los sistemas admitidos por la Autoridad Portuaria o Puertos del Estado, de todos los procedimientos y documentos que es posible tramitar</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>por dichos medios. Se intercambian por medios electrónicos el 100% de datos que es posible tramitar por esa vía en el puerto.</p>	<p>través de PdE Registro de incidencias</p>	
<p>D.8.3.- Factura telemática Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema. En ambos casos en al menos el 95% de las facturas.</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.8.4.- Partes de trabajo Elaboración/registro de partes de trabajo diarios que permiten conocer rendimientos brutos y netos en movimientos/h, por mano portuaria, por trabajador, por grúa o medio de manipulación) tanto en operativas de muelle como de tierra.</p>	<p>Partes de trabajo diarios de todas las operativas realizadas Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>D.8.5.- Plazos La información detallada en la característica D.9.1 se pone a disposición con al menos 4 horas de antelación sobre la hora correspondiente. La Lista de carga/descarga se pone a disposición con un máximo de 6 horas después del fin de operaciones. La información sobre previsiones de entrega está disponible en tiempo real. La información detallada en la característica D.9.4 se pone a disposición de la Autoridad Portuaria al menos trimestralmente.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Registro de incidencias Comprobación sobre registro de envíos de retraso en plazos o repetición de envío por rectificaciones obteniendo</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

	un % sobre total operaciones en el año	
D.8.6.- Intercambio de información con ausencia de errores La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

E.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.1.1.- Disponibilidad de medios Se utilizan los equipos materiales y medios humanos necesarios en cada momento para atender las operaciones de muelle, explanada, entrega, recepción y transbordos, de forma que no hay demoras, ni esperas, ni congestión de transportistas por carretera en el sentido expresado por las características E.1.2, E.1.3, y E.1.4. Si es preciso se aumentan los medios disponibles.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Inventario de medios materiales y humanos utilizados	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>E.1.2.- Plazos Se cumplen los plazos señalados en el área de características D de este Referencial.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Registro de incidencias	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
<p>E.1.3.- Eficiencia operativa - Se cumplen, al menos, los valores de los siguientes indicadores de productividad (netos): En operativa de entrega y recepción el tiempo medio entre entrada y salida por puertas de un camión es de un máximo de 50 minutos (computo medio al mes). En operaciones de manipulación: Cargas fraccionadas, paletizadas o preslingadas: 500 a 600 tn/jornada, y 100 tn por jornada-hombre</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Revisión detallada de rendimientos horarios en días y temporadas a lo largo del año Registro de valores de	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>Productos forestales o siderúrgicos: 800 a 1000 tn/jornada, y 170 tn por jornada-hombre</p> <p>- Los valores de los indicadores no disminuyen entre periodos de comprobación.</p>	<p>indicadores y comparación interanual</p>	
<p>E.1.4. - Gestión de colas</p> <p>La cola de camiones de entrega y recepción se ordena de tal manera que no afecta, en ningún momento, a la operativa de viales públicos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias</p> <p>Verificación ubicación zona espera (colas) sobre plano concesión</p> <p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

E.2. - Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.2.1. - Información sobre servicios ofertados</p> <p>La información sobre servicios a prestar es objetiva y completa. En el contrato o junto a él se da la relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Estudios de satisfacción de clientes</p> <p>Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.2.2. - Contratación sin errores</p> <p>Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el momento de conocerlos.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.2.3. - Información sobre tarifas máximas</p>	<p>Registro de NC</p>	<p>Concesionario</p>

Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria adjuntándolas a cada oferta y a través de Internet (página web).	manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física web y ofertas y contratos Tarifas máximas aprobadas	Autorizado Prestador servicio manipulación
---	---	---

E.3. - Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>E.3.1. - Facturación transparente Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato según característica E.2.1. 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. 	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física sobre facturas y contratos</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.3.2. - Facturación de suplidos La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>E.3.3.- Facturación movimientos horizontales La facturación de movimientos horizontales va ligada a una orden de trabajo, contrato, o trabajo real realizado.</p>	<p>Facturas emitidas Ordenes de trabajo o contratación de movimientos horizontales</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.3.4.- Coordinación de inspecciones a mercancía Solo se factura un posicionado para inspecciones de mercancía en caso de que en una misma jornada se realicen varias con horarios descoordinados, siempre y cuando haya sido avisada de todas ellas con una antelación mínima de 12 horas sobre la previsión de la primera y todas ellas se realicen en la misma ubicación.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Facturas emitidas Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.3.5.- Modelo de factura Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Modelo de factura Facturas emitidas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.3.6.- Plazo medio de facturación El plazo máximo entre la prestación de los servicios y la facturación de los mismos a los clientes es de 15 días naturales en al menos el 95% de las facturas emitidas y el 1% del volumen anual de facturación, salvo acuerdos específicos con clientes. Se mantiene un registro de facturas emitidas y servicios prestados.</p>	<p>Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>E.3.7.- Facturación sin errores Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por cada empresa en el plazo máximo de 15 días laborables de tal</p>	<p>Registro de facturas emitidas Registro de facturas corregidas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>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.</p>	<p>Comparación plazos entre registros Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	
---	--	--

F. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

F.1.- Información sobre características técnicas y equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.1.1.- Información a partes de interés Se facilita información sobre características técnicas de la terminal marítima y sobre los equipos de manipulación disponibles para que el cliente pueda valorar con antelación la adecuación al tipo de buque y a la mercancía a operar. La información puede facilitarse a través de página web.</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

F.2.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>F.2.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Se registran todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías: Sugerencias del personal del servicio en cuanto a formación Colas y esperas Retrasos operaciones buques Accesos a terminal Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación Facturación Trazabilidad de mercancías Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.		
F.2.2. - Coordinación con la Autoridad Portuaria Envío, al menos anual, a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación

F.3. - Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
F.3.1. - 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. En al menos el 90% de las solicitudes (cómputo anual).	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de solicitudes de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
F.3.2. - Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones En el plazo máximo de 10 días laborales, contados desde su recepción, se dará una respuesta razonada a las reclamaciones, quejas, o sugerencias recibidas en al menos el 80% de ellas (cómputo semestral). En el plazo máximo de un día laborable contado desde su recepción se acusa recibo de las reclamaciones, quejas o	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

sugerencias recibidas en al menos el 95% de ellas (cómputo anual)		
---	--	--

F.4.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
F.4.1.- 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.	Interlocutores identificados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

F.5.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
F.5.1.- Estudios de satisfacción Se realizarán, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado que incluyen, al menos, preguntas sobre información aportada para la contratación, y sobre colas y atención. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la Autoridad Portuaria y otros participes en el proceso, si procede.	Estudios de satisfacción Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

F.6.- Seguimiento resultado de servicios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
-------------------------------	-----------	--------

<p>F.6.1. - 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 Tiempo medio de E y R Rendimiento de operaciones de manipulación (mov/hora) Retrasos en operaciones de buques sobre horarios previstos Retrasos en operaciones por climatología adversa Retrasos en operaciones por falta de personal</p>	<p>Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p>F.6.2. - Plan de mejora Análisis, al menos anual, 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 de un Plan Anual de Mejora. Envío del Plan Anual de Mejora a la Autoridad Portuaria</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual Registro de envío del Plan Anual de Mejora a la Autoridad Portuaria</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>