

TRAFICO DE VEHICULOS EN REGIMEN DE MERCANCIA

REFERENCIAL GENERICO DE SERVICIO

Versión 4 / 17 de septiembre de 2012



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 <i>Observación</i>
Edición 4 (septiembre 2012)	Revisión características y adaptación a RDL 2/2011

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.

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 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 portuarias 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 practicaaje 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 45011 y reconocida por el Comité de Seguimiento del Esquema de Certificación ANFAC-Puertos del Estado.

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

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

A.- Infraestructuras, Instalaciones, y Equipos

- A1.- Accesos marítimos
- A.2.- Ayudas a la navegación marítima
- A.3.- Explanadas, campos depósito, campos 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 campos de depósito públicas

D.4.- Limpieza

D.5.- Señalización

D.6.- Closing time

D.7.- Gestión de flujos

D.8.- Contratación

D.9.- Facturación

D.10.- Sistema aduanero

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

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

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

E.3.- Operativa de vehículos. Circulación

E.4.- Vestimenta del personal

E.5.- Entrega y Recepción

E.6.- Trinca y Destrinca

E.7.- Seguimiento de daños de vehículos

F.- Servicios al buque

F.1.- Practicaje

F.2.- Remolque

F.3.- Amarre y Desamarre

F.4.- Recogida de residuos

F.5.- Otros servicios al buque

G.- Atención al cliente y partes interesadas

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

G.2.- Plazos de respuesta

G.3.- Interlocutores operativos identificados

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

G.5.- Seguimiento resultados de servicios

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

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

En el supuesto de empresas que dispongan de un sistema de gestión de la calidad certificado según la Norma ISO 9001:2008, 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. - Accesos Marítimos

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	Autoridad Portuaria	Plano de calados, batimetrías y dragados. Escrito de remisión a Corporación de Prácticos del plano de calados, batimetrías y dragados.
<p>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.</p>	Autoridad Portuaria	Relación de atraques para tráfico de vehículos nuevos. Coordenadas geográficas de zonas de fondeo y plano.

A.2. - Ayudas a la Navegación Marítima

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	Autoridad Portuaria	Plano de ayudas a la navegación marítima. % de disponibilidad media anual de las ayudas.

		% de disponibilidad anual de cada ayuda.
A.2.2. - Disponibilidad La disponibilidad anual de cada ayuda a la navegación es superior al 95%. La disponibilidad anual media ponderada de las ayudas a la navegación es superior al 99,28%.	Autoridad Portuaria	% de disponibilidad media anual de las ayudas. % de disponibilidad anual de cada ayuda.
A.2.3. - Comunicación de averías En caso de una avería que afecte a la disponibilidad de una ayuda visual, la Autoridad Portuaria avisa al Centro Local de Coordinación y Salvamento (CLCS), a Puertos del Estado, y al Instituto Hidrográfico de la Marina si la incidencia va a perdurar más de 24 horas. Si se trata de una señal interior no es necesario avisar al Instituto Hidrográfico de la Marina.	Autoridad Portuaria	Registro comunicaciones de no disponibilidad.

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

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
A.3.1. - Estado de pavimentos Se evita que tengan escalones, cambios de rasante, pendientes ni giros pronunciados, baches, saltos, desniveles, ni desperfectos, de tal forma que el bajo de los vehículos no golpea el pavimento. En general, no hay obstáculos que impidan la circulación segura (sin producir daños) de los vehículos. Tienen drenajes suficientes para evitar el estancamiento de agua.	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
A.3.2. - Delimitación de zonas Están claramente delimitadas: Zonas de rodadura en viales de una anchura mínima de 2 carriles de	Autoridad Portuaria en espacios no concesionados	Comprobación física

<p>3,5 metros cada uno, más un arcén de 1,5 m. en el caso de los viales principales, que puede utilizarse, en situaciones extremas, como zona de estacionamiento provisional.</p> <p>Espacios de aparcamiento en campas de depósito de 2,50 metros de ancho cada uno, señalizados con líneas horizontales y, en su caso, mediante elementos que permitan su identificación en la nieve.</p> <p>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.</p> <p>Zonas para recepción, entrega, carga y descarga de vehículos transportados por camión o ferrocarril, de forma que estas operativas no interfieran con las de buque, depósito, traslado, ni con las de otros usuarios del puerto.</p> <p>Los espacios para aparcar los vehículos se disponen, cuando es posible, en forma de "raspa" (aparcamiento en batería de forma diagonal) para evitar maniobras innecesarias de los vehículos.</p> <p>Los carriles de conducción entre los espacios de aparcamiento son de al menos 3 metros por sentido (permiten la entrada y salida de vehículos sin ocasionar daños a los mismos), y tienen una delimitación clara del sentido de circulación con señalización horizontal.</p>	<p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	
<p>A.3.3. - Ubicación</p> <p>Las zonas de manipulación y depósito de vehículos estarán alejadas de las zonas de manipulación de mercancías pulverulentas, y siempre a barlovento de estas con respecto a los vientos dominantes, y se</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>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.</p>	<p>en espacios concesionados</p>	
---	--------------------------------------	--

A.4. - Muelles marítimos

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.4.1. - Elementos de amarre y atraque Dotación de los siguientes elementos de amarre y atraque según proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria: Elementos de obra civil de muelle. Elementos de borde de muelle (defensas, bolardos/norays, escaleras de seguridad). Elementos de suministro de agua a buques (tuberías y bocas). Elementos de señalización marítima (balizas). Los Referenciales Específicos indicarán el número de cada uno de los elementos en cada muelle.</p>	<p>Autoridad Portuaria en muelles con atraques no concesionados Entidad concesionaria en muelles con atraques concesionados</p>	<p>Proyecto de infraestructura Comprobación física</p>

A.5. - Rampas Ro Ro

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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</p>	<p>Autoridad Portuaria en muelles con atraques no concesionados Entidad concesionaria en muelles con</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>depende del tipo de buque, del tipo de carga a soportar, y de las mareas, pero respetará al menos las siguientes características técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El ángulo de incidencia (grado de inclinación de la pendiente de la rampa) será como máximo de 12°. - Cuentan con elementos de protección, tales como vallas o muros de contención, en los puntos de máximo desnivel entre el muelle y el extremo de la rampa, para evitar caídas accidentales. - El pavimento es antideslizante y completamente liso. - Las rampas disponen de iluminación nocturna. - Tiene señalización que indica los sentidos de circulación y viales disponibles. <p>Los Referenciales Específicos detallarán el número de rampas disponibles en el puerto, y sus características técnicas y ubicación.</p>	<p>atraques concesionados</p>	
---	-----------------------------------	--

A.6. - Instalaciones para operativa con ferrocarril

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.6.1. - Rampas ferroviarias fijas Se dispone, en su caso, de rampas fijas para facilitar la operativa de ferrocarril. Las rampas respetarán al menos las siguientes características técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La cota de altura estándar de la rampa, desde el carril hasta la topera, deberá ser de 1200 mm. - La pendiente de los puntos de encuentro no debe superar nunca un ángulo de 12°, para evitar que el bajo de los vehículos golpee con el pavimento de la rampa. - Tendrán preferentemente forma de "Y" para favorecer el paso de 	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>los vehículos y evitar que éstos rocen con los pilares de la rampa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contarán con una línea de conexiones eléctricas para motorizar las maniobras de nivelación de plataformas de los vagones. - Deberán disponer de una escalera lateral para acceder a la parte superior, diseñada con arreglo a la normativa de seguridad aplicable a este tipo de elementos. - Cuentan con elementos de protección, tales como quitamiedos, en ambos laterales a lo largo de todo su recorrido, para evitar caídas de vehículos o personas; y elementos de señalización que indican la circulación para incorporación a viales o campos. - Las rampas con visera móvil dispondrán de un cable y de un pasador de fijación de seguridad. <p>Los Referenciales Específicos detallarán el número de rampas, las características técnicas, y la ubicación de las mismas.</p>		
<p>A.6.2. - Zona estacionamiento ffcc</p> <p>A lo largo de la vía de estacionamiento de los trenes existe un vial principal de servicio para el taxi de operativa con protección para evitar la colisión de dicho taxi con los vagones.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>A.6.3. - Rampas ferroviarias móviles</p> <p>Se dispone, en su caso, de rampas móviles para facilitar la operativa de ferrocarril que reunirán al menos las siguientes características técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La pendiente de los puntos de encuentro no debe superar nunca un ángulo de 12°. 	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria</p>	<p>Comprobación física</p>

<ul style="list-style-type: none"> - La vía sobre la que se asiente la rampa móvil debe estar pavimentada a nivel de la cabeza del carril. - Deben disponer de una barandilla pasamanos en ambos laterales a lo largo de todo su recorrido, con cable enfundado. - Dispondrán de un cable y de un pasador de fijación de seguridad. <p>Los Referenciales Específicos detallarán el número de rampas, las características técnicas, y la ubicación de las mismas.</p>	<p>en espacios concesionados</p>	
---	--------------------------------------	--

A.7. - Iluminación

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.7.1. - Puntos de iluminación Las zonas de operación y depósito cuentan con torres de alumbrado con proyectores y lámparas, sobre corona fija o móvil, de tal forma que se mantienen los niveles de iluminación establecidos en A.8.2. En el caso de espacios verticales de depósito (silos), cada planta estará dotada de tubos fluorescentes, y habrá proyectores en la parte lateral y la terraza del silo, de tal forma que se mantienen los niveles de iluminación establecidos en A.8.2. 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. Los Referenciales Específicos detallarán el número de torres y su altura, el tipo de corona, el número de proyectores y de lámparas, la potencia de estas últimas, y los luxes obtenidos al 100% de potencia de cada torre.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>A.7.2. - Compromisos iluminación Se definen, y se cumplen en todo momento, unos niveles de iluminación en</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>función de operaciones y tipos de espacio, teniendo que ser de mayor intensidad en los puntos de acceso y en el cierre perimetral de campas, así como durante las operaciones de carga o descarga y de traslados, de forma que cada torre proporciona al menos los siguientes mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel en explanadas y viales en operativa: 70 luxes Nivel de seguridad (no operativa en curso): 25 luxes Nivel en silos: 60 luxes por punto <p>Los Referenciales Específicos detallarán estos niveles de iluminación.</p>	<p>concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	
---	---	--

A.8. - Señalización

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.8.1. - Elementos de señalización</p> <p>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 catadióptricos al menos en los viales generales de cada campa de depósito.</p> <p>Conforme a proyecto, de acuerdo a las Normas de Marcas Viales de Carreteras, de Señalización de Obras, en su caso, y al Reglamento de Circulación; y en función del espacio disponible y la velocidad de de circulación máxima.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Plano de señalización</p> <p>Comprobación física</p>
<p>A.8.2. - Elementos móviles de señalización</p> <p>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.</p>	<p>Empresas estibadora</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>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.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres Entidad concesionaria en espacios concesionados</p>	<p>Comprobación física</p>
---	---	----------------------------

A.9. - Taxis de operativa

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	<p>Empresa estibadora Operador campas de depósito</p>	<p>Comprobación física Documentación ITV</p>
<p>A.9.2. - Identificación Los taxis de operativa tendrán visible el distintivo del operador al que pertenecen.</p>	<p>Empresa estibadora Operador campas de depósito</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>A.9.3. - Equipamiento básico Los taxis de operativa están dotados de luz destellante, al menos en su parte delantera.</p>	<p>Empresa estibadora Operador campas de depósito</p>	<p>Comprobación física</p>

A.10. - Equipos de limpieza

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
-----------------	----------	-----------

<p>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.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios no concesionados Entidad concesionaria en caso de espacios concesionados Empresas de limpieza contratadas al efecto</p>	<p>Contratos de limpieza Comprobación física Contraste registro mensual limpiezas efectuadas</p>
--	---	--

A.11.- Otros equipos auxiliares

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	<p>Empresas estibadoras Operador campas de depósito</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>A.11.2.- Combustible Cada operador deberá contar con suministro de combustible adicional adecuado a las especificaciones de cada fabricante para cada vehículo.</p>	<p>Empresas estibadoras Operador campas de depósito</p>	<p>Comprobación física</p>

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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.13.1.- Plan de mantenimiento Existe un Plan de Mantenimiento, preventivo y correctivo, de todas las infraestructuras, instalaciones y equipos contemplados en este Referencial, que detalla la periodicidad de actividades preventivas y el</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p>	<p>Plan de Mantenimiento</p>

procedimiento para detectar incidencias y averías.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	
<p>A.12.2. - Información sobre actividades de mantenimiento</p> <p>En caso de ejecución de trabajos que afecten a la operativa de vehículos se informa a las partes interesadas (Autoridad Portuaria, empresas estibadoras, 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:</p> <p>2 meses en caso de obras de gran envergadura 15 días a 1 mes en el resto de casos.</p>	<p>Autoridad Portuaria en espacios no concesionados y viales terrestres</p> <p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p> <p>Empresa estibadora</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>

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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>A.14.1. - Colaboración con la Autoridad Portuaria</p> <p>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.</p> <p>En su caso se rellena un parte de daños o de averías, según formulario definido, y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Entidad concesionaria en espacios concesionados</p> <p>Empresa estibadora</p>	<p>Modelo Parte de Daños</p> <p>Partes de Daños enviados</p> <p>Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>

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.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Indices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad, incapacidad e incidencia
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.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la 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	Comprobación física
B.1.4. - Responsable de PRL La empresa comunica a la Autoridad Portuaria la persona de contacto en materia de PRL.	Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora	Documentos definición responsabilidades

B.2. - Cualificación del personal

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<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>	Todos	Descripción puestos de trabajo
<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. 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.</p>	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
<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,</p>	Todos	Plan anual de formación Registros de evaluación de cada acción formativa Registros de sugerencias del personal en materia de formación % acciones formativas

<p>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.</p>		<p>realizadas sobre planificadas Horas de formación de 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.</p>	<p>Todos</p>	<p>Plan de formación de la comunidad portuaria Actas de reuniones % horas formación en plan comunidad portuaria sobre horas formación totales (computo anual)</p>

B.4. - Aprovechamiento del espacio portuario concesionado

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>B.4.1. - Aprovechamiento atraques Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: la estancia media de buque en la Terminal no baja entre periodos de comprobación. el número de movimientos por buque y hora no baja entre periodos de comprobación.</p>	<p>Entidad concesionaria en espacios concesionados Empresa estibadora</p>	<p>Estancia media de buques en muelle (computo anual) Movimientos por metro lineal de atraque (computo anual) Movimientos por buque y hora (computo anual) Nº atraques sobre escalas (computo anual) Nº rampas fijas sobre</p>

		escalas (computo anual)
B.4.2. - Aprovechamiento superficie en concesión Mantenimiento de la productividad de forma que: los días de estancia medio por vehículo no aumenta entre periodos de comprobación. 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

NOTA: La característica B.5.1 es aplicable aún cuando los atraques no estén concesionados.

Los Referenciales Específicos deberán concretar unos niveles de productividad según tipo de buque y movimientos a realizar.

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	Todos	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del

<p>Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques. El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa.</p>		Estado
<p>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.</p>	Todos	Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>C.1.1. - Medidas Código PBIP Se asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza, al menos cada 3 meses, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.5 Realiza, al menos cada año, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.6 <p>Realiza autoevaluaciones de cumplimiento al menos anuales.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión</p>	<p>Plan Protección Instalación Portuaria aprobado por la Autoridad Portuaria Plan de Protección Puerto aprobado Puertos del Estado Informes resultados ejercicios Informe de autoevaluaciones</p>
<p>C.1.2. - Sistemas de protección instalaciones para vehículos Disponibilidad de sistemas de control para la protección de las instalaciones que incluyan como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> un centro de control que incorpore los sistemas de vigilancia y control control de accesos con registro de entrada y salida de personas y vehículos cierre perimetral de campas de depósito y terminales de al menos 2 metros de altura CCTV perimetral y de la operativa Plan de comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria. 	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>C.1.3. - Personal de vigilancia Efectivos humanos de vigilancia disponibles 24 horas al día y 365 días al</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>año para control de accesos y de integridad perimetral.</p> <p>La vigilancia humana es ejercida por los celadores-guardamuelleres en el caso de accesos generales al recinto portuario y en los espacios no concesionados.</p> <p>Es responsabilidad del concesionario, en el caso de espacios concesionados, que la ejercerá mediante personal legalmente habilitado para ejercer tareas de seguridad privada.</p> <p>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.</p>	<p>portuarios públicos Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión</p>	
<p>C.1.4.- Colaboración con Autoridad Portuaria</p> <p>Se asegura la comunicación directa del servicio de seguridad privada con la Autoridad Portuaria con el fin de que pueda poner en su conocimiento cualquier incidencia que lo requiera.</p> <p>El personal de seguridad privada presta la colaboración que sea precisa a los guardamuelleres y personal de la Autoridad Portuaria.</p> <p>El Plan de Control de Accesos es comunicado a la Autoridad Portuaria y tiene en cuenta la necesidad de acceso de su personal y los medios necesarios.</p>	<p>Entidades concesionarias Empresas seguridad privada</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>C.1.5.- Control de accesos</p> <p>Se controla la identidad y autorización de todas las personas y vehículos que acceden a campas, explanadas y muelles de tal forma que no se permiten accesos no autorizados y que cada visitante solo pueda acceder a los lugares autorizados.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos y en accesos a puerto Entidad concesionaria en caso de espacios en concesión</p>	<p>Comprobación física</p>

C.2. - Seguridad

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	Autoridad Portuaria	Plan de Autoprotección del puerto
<p>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.</p>	Entidad concesionaria	Plan de Autoprotección aprobado Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente
<p>C.2.3. - Información de seguridad A la entrada a recinto portuario o de la instalación hay información visible sobre Instrucciones de Seguridad para personas ajenas a la Autoridad Portuaria o a operadores portuarios.</p>	Autoridad Portuaria Entidad concesionaria	Comprobación física
<p>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.</p>	Autoridad Portuaria Entidad concesionaria	Comprobación física Instrucciones actuación en situaciones de emergencia Registros de comunicación con Autoridad Portuaria en

<p>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. 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.</p>		<p>caso de incidente</p>
<p>C.2.5. - Equipos de protección Toda persona autorizada para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga distancia.</p>	<p>Todos</p>	<p>Comprobación física Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>
<p>C.2.6. - Circulación de vehículos Todos los vehículos circulan siguiendo las rutas correspondientes establecidas, respetando las normas de circulación implantadas, y las instrucciones dictadas para las diferentes operaciones de carga, descarga y espera; y estacionan en los lugares asignados para ello. La circulación de vehículos particulares queda restringida a los expresamente autorizados y con acreditación. Estacionan en los lugares establecidos para ello de tal forma que no entorpecen las operativas de</p>	<p>Entidad concesionaria</p>	<p>Comprobación física</p>

carga o descarga.		
<p>C.2.7.- 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.</p>	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Designación responsables Registro comunicación a Autoridad Portuaria</p>

D. - GESTION DEL TRAFICO

D.1. - Asignación de atraque

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>D.1.1. -Prioridad en el atraque La Autoridad Portuaria tiene establecido un sistema de prioridades para el acceso al puerto, relacionado siempre con la asignación de atraques, de tal forma que se da prioridad en el atraque a buques que transportan vehículos, si conoce el ETA actualizado con al menos 48 horas de antelación sobre el mismo.</p>	Autoridad Portuaria Consignatarios	Contraste de tiempos ATA y atraque en bases de datos escalas solicitadas y atraques asignados

D.2. - Otorgamiento de concesiones y autorizaciones

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>D.2.1. - Procedimiento de tramitación Existencia de un procedimiento detallado y público que regule como solicitar, renovar o modificar autorizaciones o concesiones, que documentación acompañar, que trámites deben realizarse, y que plazos están implicados. El procedimiento debe estar implantado por espacio de al menos 6 meses y en aplicación.</p>	Autoridad Portuaria	Procedimiento de solicitud y otorgamiento de concesiones y autorizaciones
<p>D.2.2. - Plazos de tramitación máximos Si los interesados presentan la documentación completa y en los plazos establecidos se respetan los siguientes plazos máximos desde la solicitud al otorgamiento: Concesiones: 8 meses Autorizaciones: 4 meses</p>	Autoridad Portuaria	Tiempos tramitación concesiones y autorizaciones

D.3. - Gestión de campas de depósito públicas

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA/REGISTRO/INDICADOR
<p>D.3.1. - Asignación de espacios Existe un procedimiento, detallado y publico, que establece la forma de solicitar y asignar espacios de depósito, teniendo en cuenta la asignación de atraques efectuada, los buques que tienen avisada su llegada y salida de puerto, la normativa vigente, y los acuerdos del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria al respecto. El procedimiento debe estar implantado por espacio de al menos 6 meses y en aplicación.</p>	Autoridad Portuaria Consignatarios Empresa estibadora	Procedimiento de solicitud de espacios Registros de solicitud y asignación de espacios

D.4. - Limpieza

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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 Referenciales específicos establecerán la periodicidad de los servicios de limpieza.</p>	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

<p>D.4.2. - Actividades de limpieza</p> <p>El servicio de limpieza se presta sin perturbar las operaciones y la explotación del puerto, ni causar molestias a los usuarios.</p> <p>Durante las operaciones de limpieza se coloca la señalización y balizamiento necesarios para garantizar la seguridad de los trabajos.</p> <p>Durante la ejecución de obras se cuidará de limpiar la grava, el barro y los materiales que pudieran derramarse durante el transporte, humectar las zonas susceptibles de emisión de nubes de polvo.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos</p> <p>Entidad concesionaria en espacios en concesión</p> <p>Empresas de limpieza contratadas al efecto</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>D.4.3. - Gestión de residuos</p> <p>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.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos</p> <p>Entidad concesionaria en espacios en concesión</p> <p>Empresas de limpieza contratadas al efecto</p>	<p>Plan Gestión residuos</p> <p>Comprobación física</p>
<p>D.4.4. - Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos</p> <p>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.</p>	<p>Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos</p> <p>Entidad concesionaria en espacios en concesión</p> <p>Empresas de limpieza contratadas al efecto</p>	<p>Registro mensual de limpieza y retirada de residuos</p> <p>Comprobación física</p>

<p>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.</p>	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión	Comprobación física
---	---	---------------------

D.5.- Señalización

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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).</p>	Autoridad Portuaria en caso de espacios portuarios públicos Entidad concesionaria en espacios en concesión Empresas estibadoras	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado
<p>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</p>	Empresas estibadoras	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado

<p>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.</p>		
---	--	--

D.6. - Closing time

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>D.6.1. - Plazo par embarque El plazo de admisión de la previsión de carga oscila entre 6 y 24 horas antes del inicio de la operativa del buque. Los Referenciales Específicos detallarán el plazo o plazos en el puerto correspondiente.</p>	<p>Empresas estibadoras Entidad concesionaria</p>	<p>Comprobación física plazo establecido Base de datos operativa Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>
<p>D.6.2. - Respeto de closing time Se respeta en todo momento el closing time establecido.</p>	<p>Empresas estibadoras Entidad concesionaria</p>	<p>Base de datos operativa Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>

D.7. - Gestión de flujos

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>D.7.1. - Planificación de flujos Existe un plan general de flujos predeterminado, supervisado por la</p>	<p>Autoridad Portuaria Empresas estibadoras</p>	<p>Plan de flujos</p>

<p>Autoridad Portuaria, y respetado como norma general por los distintos operadores, en el que están reflejados los flujos de operaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carga/descarga buque, Carga/descarga tren, Carga/descarga camión, <p>Los traslados de vehículos a y desde las zonas de depósito para importación y exportación.</p>	Entidad concesionaria	
<p>D.7.2. - Flexibilidad en el diseño de flujos</p> <p>Si fueran necesarias alternativas al diseño predeterminado se respetarán las siguientes normas generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los flujos deben ser supervisados por la Autoridad Portuaria. Se dará prioridad a la carga /descarga de los buques. 	<p>Autoridad Portuaria</p> <p>Empresas estibadoras</p> <p>Entidad concesionaria</p>	Comprobación física
<p>D.7.3. - Coordinación operativa</p> <p>Los operadores son informados, con al menos 24 horas de antelación, del punto exacto de atraque y de las campas asignadas, y hacen un exacto diseño de la operativa.</p> <p>La coordinación entre los operadores marítimo, ferroviario y de carretera debe ser óptima y diaria, informándose respectivamente de los planes de trabajo respectivos.</p> <p>Antes de efectuarse la carga en cualquier medio de transporte, el responsable de campa comprueba que los vehículos situados en la zona de carga corresponden con los reflejados en la hoja de carga y que están estacionados correctamente. La operación de carga no comienza si todas las posibles incidencias no han sido resueltas.</p>	<p>Autoridad Portuaria</p> <p>Empresas estibadoras</p> <p>Operador marítimo</p> <p>Operador ferrocarril</p> <p>Operador carretera</p> <p>Entidad concesionaria</p>	<p>Información disponible de atraques y campas</p> <p>Comprobación física</p>
<p>D.7.4. - Organización de los flujos</p> <p>En el desarrollo de operativas e debe respetar al menos los siguientes</p>	Empresa estibadora	Comprobación física

<p>criterios generales:</p> <p>Antes de iniciarse las operaciones, cada operador deberá informar debidamente a conductores y personal a su cargo, y señalar la dirección de los flujos.</p> <p>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.</p> <p>Todos los vehículos, taxi de operativa incluido, deberán circular por los itinerarios descritos en el plan general de flujos.</p> <p>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.</p> <p>Los cruces están señalizados debidamente para evitar incidentes de circulación.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se permite estacionar en viales de campas en situaciones de congestión, definida esta como inexistencia de plazas o espacios alternativos de estacionamiento.</p>		
<p>D.7.5. - Interacción con otros modos de transporte</p> <p><u>En las operaciones con transporte marítimo, antes de iniciar la operativa:</u></p> <p>Se comprueban las rampas para verificar que los cables están</p>	<p>Empresas estibadoras Trabajadores portuarios</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>suficientemente tensos y los seguros perfectamente colocados. Se comprueba que las rampas tienen una inclinación máxima de 12° 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.</p> <p><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. Los modelos cabriolet se cargan siempre en la plataforma más superior de los vagones. Los vehículos se colocan en los vagones centrados.</p> <p><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.</p>	<p>SAGEP Operador marítimo Operador ferroviario Operador carretera</p>	
--	---	--

<p>Antes de iniciar la operativa se comprueba que la plataforma superior, de medios con dos pisos, está en su posición segura correspondiente. Lo vehículos se colocan debidamente centrados en sus carriles guía.</p>		
--	--	--

D.8.- Contratación

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>D.8.1.- Información sobre servicios ofertados 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>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación</p>
<p>D.8.2.- Contratación sin errores Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el momento de conocerlos.</p>	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación plazo solución</p>
<p>D.8.3.- Información sobre tarifas máximas Se hacen públicas 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).</p>	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Comprobación física web y ofertas y contratos Tarifas máximas aprobadas Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>

D.9. - Facturación

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Comprobación física sobre facturas y contratos</p>
<p>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.</p>	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas</p>
<p>D.9.3. - Modelo de factura Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.</p>	<p>Entidad concesionaria Empresa estibadora</p>	<p>Registro de NC comunicadas por Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Modelo de factura</p>

		Facturas emitidas
<p>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.</p>	Entidad concesionaria Empresa estibadora	Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas
<p>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.</p>	Entidad concesionaria Empresa estibadora	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
<p>D.10.1. - Exportación de vehículos despachados en puerto Los trámites ante la Aduana los realiza un agente de aduanas a partir de la</p>	Agentes de aduanas AEAT (Aduana puerto)	Nº vehículos no embarcados por falta de despacho

<p>información recibida del fabricante, o de su operador logístico o representante, presentando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>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.</p> <p>El consignatario del buque completa los trámites administrativos, ante la 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Consignatarios Autoridad Portuaria</p>	<p>Días de retraso por trámite aduanero Documentos aduaneros que corresponda en cada caso</p>
<p>D.10.2.- Exportación de vehículos despachados por domiciliación (trámites de despacho realizados directamente por el fabricante)</p> <p>El consignatario del buque completa los trámites administrativos, a partir de la información recibida del fabricante, su operador logístico o representante (copia de los documentos de despacho tramitados),</p>	<p>Consignatario buque</p>	<p>Documentos aduaneros Días retrasados por trámites aduaneros Número de vehículos no embarcados por falta</p>

<p>presentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<p>despacho aduanero</p>
<p>D.10.3.- Importación de vehículos</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factura comercial, - Conocimiento de embarque - Certificados de origen - Documentos de despacho, DUA para importaciones de territorios no UE, T2L para importaciones de territorios UE <p>En todo caso la Autoridad Portuaria debe recibir del Consignatario la declaración sumaria del buque que transporta los vehículos.</p> <p>Respuesta de la AEAT (Aduanas), asignando circuito de despacho (verde, naranja o rojo) y emitiendo el levante para autorizar que los vehículos puedan salir del recinto portuario.</p> <p>El control de salida del recinto portuario lo lleva a cabo el Resguardo Fiscal.</p>	<p>Agente de aduanas Consignatario buque Autoridad Portuaria Resguardo Fiscal AEAT (Aduana puerto)</p>	

E.- SERVICIOS AL AUTOMÓVIL

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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>El personal abre y cierra las puertas de los vehículos con la máxima precaución y cautela.</p> <p>El personal conductor entra y sale de los vehículos siempre por la puerta del conductor. No se sale nunca por ventanas, techos practicables o portones traseros.</p> <p>Antes de iniciar la marcha se elimina el hielo o escarcha de las lunas delanteras, laterales y traseras con una rasqueta de plástico o líquido deshelante. No se utiliza el limpiaparabrisas para quitar el hielo o escarcha.</p> <p>Antes de iniciar la marcha se comprueba el normal funcionamiento de la dirección asistida y frenos.</p> <p>En ningún caso se intenta el arranque del vehículo después del quinto intento o mediante cualquier otro medio. En caso de fallo mecánico se avisa al responsable de campa.</p> <p>No se deja en el interior de los vehículos ningún objeto ni documento ajeno a los mismos.</p> <p>El personal no come, bebe, fuma, o permanece innecesariamente en el interior de los vehículos, ni se sienta o apoya en los mismos.</p>	<p>Empresas estibadoras Terminales Personal manipulación SAGEP Proveedor personal manipulación</p>	<p>Comprobación física Registro de daños en vehículos Registro de NC comunicadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejar y reclamaciones</p>

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

	FORD	RENAULT	VOLKSWAGEN NAVARRA	VOLKSWAGEN VAESA	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	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

	<i>NISSAN</i>	<i>MERCEDES</i>	<i>PSA</i>	<i>IVECO</i>	<i>OPEL</i>
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 1ª posición	Apertura 1ª posición	Apertura 1ª posición	Apertura 1ª posición	60cm en campas
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

CARACTERÍSTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p><u>En general:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - No se utiliza 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 campá. - En las estibas de buque cada conductor sale antes de posicionar el vehículo adyacente. <p><u>Para la puesta en marcha de los vehículos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza sin subir bruscamente el régimen del motor. En los tipo 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. <p><u>En la conducción:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - El conductor circula entre 30 Km/h y un máximo de 60 km/h, adaptando la velocidad a las circunstancias del entorno (básicamente estado del suelo, visibilidad, dimensiones de viales, muelles o campas, densidad de tráfico, o condiciones meteorológicas). - No se derrapa ni se hacen patinar las ruedas de forma voluntaria, ni 	<p>Empresa estibadora Terminal Personal manipulador SAGEP Proveedor personal manipulador</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>se hacen adelantamientos ni carreras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u>Los taxi de operativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Circulan en cabeza o en cola del convoy, dependiendo del diseño de la operativa, pero en ningún caso intercalados entre los vehículos nuevos. - Llevan las luces de cruce encendidas y señalizan mediante luz destellante en techo (para evitar deslumbramiento en los conductores las operativas de buque pueden prescindir de esta señalización). - En los puntos potencialmente peligrosos utilizan señal acústica. 		
---	--	--

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.	Empresa estibadora Terminal Trabajadores	Comprobación física

<p>Dotada de bandas reflectantes.</p> <p>El personal manipulador:</p> <p>No lleva en los bolsillos objetos que puedan sobresalir como bolígrafos, llaves o destornilladores.</p> <p>Lleva ropa y calzado limpios en todo momento.</p> <p>En caso de utilizar guantes estos son de modelos para conducción y están limpios.</p> <p>Se cubre o se quita pulseras, relojes, anillos y demás joyería mientras opera con los vehículos.</p>	<p>portuarios SAGEP</p>	
--	-----------------------------	--

E.5. - Entrega y Recepción

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>La empresa estibadora conoce, a través del fabricante o su operador logístico o representante, los lotes de vehículos que va a recibir o debe entregar, el método de transporte con el que van a llegar o salir, las horas estimadas de recepción o entrega, y otra información general que el fabricante o su operador considere necesaria.</p> <p>La documentación de la carga se lleva a cabo de acuerdo a la información recibida del fabricante.</p> <p>A la llegada a la campa se comprueba la documentación de entrega, y los vehículos son ubicados en un emplazamiento específico y codificados para su control continuo.</p> <p>Solo se preparan para entrega los vehículos para los que se dispone de</p>	<p>Empresa estibadora Terminal</p>	<p>Comprobación física</p>

documentación completa.		
El operador de la campa avisa al fabricante de la salida de vehículos de su custodia.		

E.6.- Trinca y Destrinca

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Las operaciones de trincaje se realizan de acuerdo a las instrucciones del buque, siempre que éstas no sean contrarias a las instrucciones del fabricante, en cuyo caso antes de iniciar operaciones la terminal de vehículos consulta con éste.</p> <p>No se colocan trincas u objetos sobre los vehículos en ningún momento.</p> <p>El personal de trinca extrema el cuidado al manejar la trinca para evitar que éstas puedan dañar los vehículos</p> <p>Trinca del vehículo mediante el gancho de remolque o a las llantas de las ruedas.</p> <p>Las trincas se colocan con el ángulo adecuado para que ejerzan la máxima sujeción al vehículo.</p> <p>En ningún caso se trincan vehículos entre sí.</p> <p>Durante el destrincaje, las trincas son retiradas a las bandas a ritmo de</p>	<p>Empresa estibadora</p> <p>Terminal</p> <p>Personal manipulador</p> <p>SAGEP</p> <p>Proveedor personal manipulador</p>	<p>Comprobación física</p>

<p>desestiba, dejando las bodegas totalmente despejadas.</p> <p>Antes de mover el vehículo, los conductores se aseguran de que no quedan trincas por retirar.</p>		
---	--	--

E.7.- Seguimiento de daños de vehículos

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>Se realiza una inspección visual, o de acuerdo a las instrucciones de fabricante, de daños o faltas, a la recepción de los vehículos.</p> <p>La empresa operadora de la campa y la empresa encargada de la entrega o recogida del vehículo completan un informe de daños a la llegada o salida de los vehículos de la campa.</p> <p>Se informa a los fabricantes, diariamente o según sus instrucciones, de todos los daños o faltas ocurridos en los vehículos durante la estancia en puerto, o detectados a la recepción de los mismos.</p>	<p>Empresa estibadora Terminales</p>	<p>Comprobación física Registro de daños Registro envío daños a fabricantes o sus operadores</p>

F. - SERVICIOS AL BUQUE

F.1. - Practicaje

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
Se emitirá certificación si la Corporación de Prácticos tiene en vigor una certificación de servicios obtenida sobre el Referencial Genérico para Servicio de Practicaje aprobado por Puertos del Estado o sobre el Referencial Específico del puerto correspondiente si está aprobado.	Corporación de Prácticos	Certificado en vigor sobre Referencial del Servicio de Practicaje

F.2. - Remolque

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 Remolque aprobado por Puertos del Estado o sobre el Referencial Específico del puerto correspondiente si está aprobado.	Empresa de remolque	Certificado en vigor sobre Referencial del Servicio de Remolque

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.	Empresa de amarre	Certificado en vigor sobre Referencial del Servicio de Amarre

F.4. - Recogida de residuos

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 Remolque aprobado por Puertos del Estado o sobre el Referencial Específico del puerto correspondiente si está aprobado.	Empresa de recogida de residuos	Certificado en vigor sobre Referencial del Servicio de Remolque

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.	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
F.5.3. - Suministros y avituallamiento Disponibilidad de servicios de provisionistas, suministro de lubricantes y combustibles, talleres y reparaciones navales seguros, comisarios de	Proveedores de servicios	Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones

<p>averías, desinsectación o desratización, trabajos submarinos y, en general, de cualquier servicio que requiera el buque para su operación y navegación, todos los días del año y 24 horas al día cuando sea preciso. Los servicios se prestan durante la estancia del buque en puerto sin demorar la estancia del mismo. Los prestadores de los servicios tienen disponibilidad continua de los bienes, personal especialista, materiales o herramientas requeridos habitualmente por los buques, o una organización logística que les permite asegurar el suministro al buque en cuestión.</p>		<p>Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>
<p>F.5.4. - Coordinación Los consignatarios, a la solicitud de los servicios, indican las horas previstas de fin de operaciones y de salida del buque. Los prestadores de los servicios indican, al menos, la hora prevista de comienzo de su prestación y la duración prevista.</p>	<p>Consignatarios Proveedores de servicios</p>	<p>Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado</p>

G. - ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

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

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>G.1.1. - Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Se registran todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugerencias del personal del servicio en cuanto a formación Colas y esperas Retrasos operaciones buques Accesos a terminal Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación Facturación Trazabilidad de contenedores 	Todos	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>
<p>G.1.2. - Coordinación con la Autoridad Portuaria Envío al menos anual a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	Todos operadores portuarios	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registros de NC comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado Comprobantes de envío y recepción</p>

G.2. - Plazos de respuesta

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	Todos	Control de plazo de respuesta a partir registro sugerencias, quejas y reclamaciones
<p>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.</p>	Todos	Control de plazo de respuesta a partir registro sugerencias, quejas y reclamaciones

G.3. - Interlocutores operativos identificados

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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.</p>	Todos	Interlocutores identificados

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

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

G.5. - Seguimiento resultado de servicios

CARACTERISTICAS	APLICA A	EVIDENCIA
<p>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</p>	Todos	Comprobación física
<p>G.5.2. - 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.</p>	Todos	Plan anual de mejora