



REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRAFICO DE CRUCEROS

REF-GEN-Cruceros
Versión 1 17.09.2012



CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Revisión 0 / 12 de diciembre de 2011	Versión inicial (evolución desde Instrucción de Servicio ISCRUC)
Versión 1 / 17 de septiembre de 2012	Aprobación 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 españoles de interés general, a los prestadores del servicio portuario de atención al pasaje, y a los titulares de concesiones o autorizaciones de estaciones marítimas, para pasajeros de cruceros 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 atención al pasaje sea también el titular de una concesión o autorización de terminal o estación marítima para tráfico de cruceros 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 o estación marítima para cruceros aquella Terminal marítima destinada al tráfico de pasajeros de cruceros. Siempre teniendo en cuenta la definición establecida en los apartados 9, 10 y 14 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 al pasaje el definido en el artículo 129 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 cruceros 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 de servicios al pasaje y al tráfico de cruceros 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 y control de plagas
- A.6.- Interior de la terminal
- A.7.- Mantenimiento y conservación
- A.8.- Colaboración 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

C- Protección y Seguridad en las operaciones

C.1.- Protección

C.2.- Seguridad

D- Operaciones, Manipulación y Servicios a operadores y pasajeros

D.1.- Organización de operaciones

D.2.- Atención al pasaje

D.3.- Equipajes

D.4.- Servicios a tripulantes

D.5.- Capacidad de respuesta

D.6.- Servicios a buques

D.7.- Intercambios electrónicos de información

E- Eficiencia en costes. Incidencia en coste portuario

E.1.- Rendimientos y productividad

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.- 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), 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.1.2.- Estado de pavimentos Se evita que tenga, entre otros, baches, depresiones, escalones, saltos, pendientes pronunciadas, o desniveles cortos: Dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua y es antideslizante. No existen barreras arquitectónicas que impidan la movilidad de discapacitados y personas con movilidad reducida.</p> <p>NOTA: Aplicable si la concesión/autorización incluye la construcción o mantenimiento de pavimentos.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

<p>A.1.3. - Marquesinas Disponibilidad de marquesinas para proteger de sol o lluvia a las personas al menos en zonas de espera, aparcamiento y accesos a interior de la terminal.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>A.1.4. - Reporte de incidencias en pavimentos y marquesinas Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en firmes, pavimentos, o marquesinas. NOTA: Aplicable si la pavimentación no está incluida en la concesión/autorización</p>	<p>Registros de envío de información Comprobación física estado pavimento Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

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>	<p>Proyecto de infraestructura Comprobación física estado elementos de amarre y atraque Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

<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, 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>	Registros de envío de información Comprobación física estado elementos de amarre y atraque Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación
--	---	---

A.3. - Iluminación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.3.1.- Puntos de iluminación exterior Se dispone de puntos de luz, mediante torres de alumbrado y proyectores, en el recinto exterior de la zona concesionada/autorizada, conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.</p>	Proyecto de infraestructura Comprobación física	Concesionario Autorizado
<p>A.3.2.- Puntos de iluminación interior Se dispone de puntos de luz en el interior de la terminal conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.</p>	Proyecto de infraestructura Comprobación física	Concesionario Autorizado
<p>A.3.3.- 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: Nivel medio Interior terminal: 200 luxes</p>	Comprobación física mediante luxómetro o con informe actualizado de entidad especializada	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>Muelles, explanadas, viales, y otras zonas exteriores: 100 luxes</p> <p>Nivel de seguridad mínimo</p> <p>Interior terminal: 50 luxes</p> <p>Muelles, explanadas, viales, y otras zonas exteriores: 25 luxes</p>		
<p>A.3.4.- Niveles de iluminación</p> <p>Se mantienen los niveles de iluminación medios señalados en la característica A.3.3 en caso de operativa, y los de seguridad en el resto de periodos.</p> <p>NOTA: Las mediciones con luxómetro deben tomarse cada año sea cual sea la entidad de certificación.</p>	Comprobación física	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Prestador servicio manipulación</p>

A.4. - Señalización

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.4.1.- Señalización externa de la terminal</p> <p>Las diferentes zonas exteriores de la Terminal, especialmente accesos, zonas de espera, viales de circulación y explanadas, están delimitadas y señalizadas, al menos con señalización horizontal, acorde con las Normas de Marcas viales de Carreteras, de Señalización de Obras en su caso, y con el Reglamento de Circulación, de forma que se establecen los flujos de circulación habitual en las terminales de pasajeros.</p> <p>Los servicios disponibles se anuncian mediante señalización escrita, al menos en español e inglés, y de pictogramas.</p> <p>Si se requiere se facilitarían medios de señalización adicionales</p>	<p>Plano de señalización</p> <p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p> <p>Proveedor servicio pasaje</p>

(conos, cintas, señales móviles, u otros medios) de acuerdo con las necesidades de cada operativa.		
<p>A.4.2. - Señalización interior de la terminal</p> <p>Se anuncian los servicios e instalaciones disponibles mediante señalización escrita, al menos en español e inglés, y de pictogramas.</p> <p>Si se requiere se facilitarían medios de señalización adicionales (conos, cintas, señales móviles, u otros medios) de acuerdo con las necesidades de cada operativa.</p>	<p>Plano de señalización</p> <p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p> <p>Proveedor servicio pasaje</p>
<p>A.4.3. - Estado señalización</p> <p>La señalización está ubicada y con un nivel de conservación tal que es visible y clara.</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 y control de plagas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.5.1. - Limpieza y control de plagas exterior terminal</p> <p>El concesionario/autorizado, y el prestador de servicios al pasaje que no tiene concesión/autorización otorgada, disponen de un Plan de Limpieza y de un Plan de Control de Plagas, con actuaciones periódicas definidas, que aseguran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que todas las zonas exteriores de la concesión/autorización están libres de gravilla y, en general, residuos y basuras, y que se limpian antes de la llegada del buque. • Vaciado de las papeleras antes de la llegada del buque. 	<p>Plan de Limpieza</p> <p>Comprobación física</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p> <p>Prestador servicio al pasaje</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Retirada de todos los residuos y basuras generados por la limpieza antes de la llegada del buque. • Mantenimiento del estado de limpieza y vaciado de papeleras descrito al menos cada 120 minutos durante la estancia de buques en operación y al menos una vez por semana si no hay operaciones en ese plazo. • Desratización mediante colocación de portacebos que se revisan cada mes. 		
<p>A.5.2.- Limpieza y control de plagas interior terminal El concesionario/autorizado, y el prestador de servicios al pasaje que no tiene concesión/autorización otorgada, disponen de un Plan de Limpieza y de un Plan de Control de Plagas, con actuaciones periódicas definidas, que aseguran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La limpieza de todas las instalaciones interiores y vaciado de papeleras antes de la llegada del buque. • Retirada de todos los residuos y basuras generados por la limpieza antes de la llegada del buque. • Mantenimiento de estado de limpieza y vaciado de papeleras al menos cada 60 minutos durante la estancia de buques en operación y al menos dos veces por semana si no hay operaciones en ese plazo. • Desratización y desinsectación de todas las instalaciones al menos una vez al año. 	<p>Plan de Limpieza Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio al pasaje</p>
<p>A.5.3.- 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</p>	<p>Plan Gestión Residuos Comprobación física Registros de entrega a gestor autorizado</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>

gestión de los mismos con una empresa autorizada.		
A.5.4.- Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos (*) Existen registros, por lo menos mensuales, de las actividades de limpieza efectuadas, y de la cantidad y naturaleza de los residuos recogidos y retirados.	Registro mensual de limpieza y retirada de residuos Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
A.5.4.- Zona de limpieza y área de residuos 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.- Interior de la terminal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.6.1.- Dimensionamiento espacios y capacidad Las instalaciones, ya sean fijas o provisionales, se dimensionan de tal forma que se dispone de al menos 2m ² /persona.	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
A.6.2.- Suelos El suelo de la terminal es no-deslizante. Si en alguna ocasión puede resultar resbaladizo se señala de manera adecuada, clara y visible.	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
A.6.3.- Mobiliario Las zonas de espera de pasajeros están amuebladas con capacidad suficiente según afluencia con un mínimo de 25 sillas por cada 1000 personas si la terminal acoge operativas de puerto base. Ningún elemento de mobiliario presenta desperfectos ni	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

roturas.		
<p>A.6.4.- Aseos Aseos ubicados para ser accedidos en cada área específica (acceso restringido o sin retorno) y en número suficiente para evitar esperas y aglomeraciones en los mismos con un mínimo de tres por género y uno para personas con movilidad reducida y discapacitados.</p>	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
<p>A.6.5.- Zona de equipajes Existe una zona cubierta para la distribución de equipajes en tierra de, al menos, el 40% del pasaje de un buque o de la suma de los pasajes si operan varios buques a la vez. En caso de operar más de un buque al unísono los espacios y flujos de recogida y entrega de equipajes están segregados y debidamente señalizados.</p>	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
<p>A.6.6.- Instalaciones de seguridad y protección Existe una zona específica para controles de seguridad y protección, con espacio para Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y Aduanas, con flujos ordenados para que no haya aglomeraciones, y equipada, al menos, con 1 escáner de equipajes de mano y 2 arcos detectores de metales por cada 1250 pasajeros y 1 escáner de maletas (equipajes no de mano) por cada 2000 pasajeros o fracción, en el caso de que se realicen operativas de embarque superiores a 500 pasajeros.</p>	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
<p>A.6.7.- Megafonía Disponibilidad de servicio de megafonía, audible en todos los puntos de la terminal, durante operaciones de buque.</p>	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio

		pasaje
A.6.8.- Climatización Se mantiene una temperatura de confort durante las operaciones de buque de entre 23 y 27 grados centígrados en verano y entre 17 y 24 grados centígrados en invierno.	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
A.6.9.- Accesibilidad No existen barreras arquitectónicas que impidan el acceso y movilidad de discapacitados y personas con movilidad reducida.		

A.7.- Mantenimiento y conservación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.7.1.- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo (*) Existe, y se da cumplimiento, a un Plan de Mantenimiento integral (preventivo y correctivo) adecuado al conjunto de infraestructuras e instalaciones, externas y del interior de la terminal: alcantarillado y red de aguas de borde muelle, explanadas, cerramientos, canalizaciones (redes de agua, iluminación, antiincendios, baja y alta tensión, gas), vallado de seguridad, bolardos, defensas, accesos viarios, marquesinas, escaleras mecánicas, ascensores, mobiliario, y otros elementos. En la medida de lo posible estos trabajos se realizaran fuera de la temporada de cruceros.	Comprobación física Orden de trabajo Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

A.8.- Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
A.8.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos	Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados	Concesionario Autorizado

<p>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>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Prestador servicio pasaje</p>
--	---	----------------------------------

B. - GESTION DE RECURSOS

B.1. - Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
B.1.1. - Prevención de riesgos laborales (*) Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en las operaciones.	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad e incidencia	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
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.	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 pasaje
B.1.3. - Responsable de PRL La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.	Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

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 pasaje
<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, y riesgos laborales.</p>	Fichas de personal que evidencien la capacitación necesaria para el puesto de trabajo	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

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.</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	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

<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 en al menos un 75% de las acciones planificadas en un 75% de los empleados previstos.</p>	<p>Horas de formación de cada empleado Empleados por acción formativa.</p>	
<p>B.3.2.- Acciones conjuntas para formación con la comunidad portuaria Participación en el plan de formación de la comunidad portuaria, si lo hay.</p>	<p>Plan de formación de la comunidad portuaria 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 pasaje</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 Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques, según se</p>	<p>Comprobación física Documentación telemática Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>

<p>establece en D.8. Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos, según se establece en D.8.2 y D.8.3.. Poner a disposición del resto de operadores portuarios la información actualizada señalada en la característica D.8.1. 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>B.4.2. - 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>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>

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 en zonas restringidas 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.- Implantación Código PBIP La Terminal asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que: Realiza, al menos cada 3 meses, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.5 Realiza, al menos cada año, los ejercicios previstos en el</p>	<p>Plan Protección Instalación Portuaria aprobado por la Autoridad Portuaria Informes resultados ejercicios</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

Anexo III párrafo 18.6 Realiza autoevaluaciones de cumplimiento al menos anuales.	Informe de autoevaluaciones cuando los atraques no estén concesionados	
C.1.4. - Responsable de protección Se designa un responsable de protección y se comunica la designación a la Autoridad Portuaria.	Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsable de protección designado Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionarios Autorizados Prestador servicio pasaje

C.2. - Seguridad

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
C.2.1. - Plan de Autoprotección La Terminal cuenta con un Plan de Autoprotección Interior integrado y coordinado con el Plan de Autoprotección del conjunto del Puerto elaborado por la Autoridad Portuaria. Se ofrece una primera respuesta a los riesgos identificados. Remisión cada año, a la Autoridad Portuaria, de la Ficha Básica de Autoprotección.	Plan de Autoprotección aprobado Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente	Concesionario Autorizado
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.	Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

<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 pasaje</p>
<p>C.2.4.- Equipos de protección Toda persona autorizada para circular por las zonas de operaciones excluidas a pasajeros debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga distancia.</p>	<p>Comprobación física Registro de entrega de EPIS y distintivos a personal propio y visitas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<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.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Normas de circulación</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio pasaje</p>

<p>Los flujos de pasajeros se mantienen asilados de operaciones y maniobras portuarias relativas al buque. Si el embarque o desembarque de pasajeros se lleva a cabo por el propio muelle de atraque los flujos se separan y delimitan con elementos físicos suficientes para que los pasajeros no puedan acceder a la zona de maniobras.</p>	<p>específicas, si las hay</p>	
<p>C.2.6. - Responsables de seguridad Se designa uno o varios responsables de seguridad a cargo de: seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad ambiental, y seguridad contra incendios. La designación se comunica a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsables de seguridad designados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio pasaje</p>

D.- OPERACIONES Y SERVICIOS A OPERADORES Y PASAJEROS

D.1.- Organización de operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.1.1.- Planificación de operaciones Existe y se aplica un procedimiento de actuaciones y organización de las actividades necesarias para acondicionar la terminal o el espacio dedicado a pasajeros. Se diseña y revisa el ordenamiento general de flujos interiores y exteriores a la terminal, tanto de llegada y salida de personas como de entrega y recogida de equipajes, en función de las operaciones de embarque, desembarque y tránsito que se llevan a cabo en cada momento.</p>	<p>Procedimiento de adecuación de terminal o espacios para pasajeros Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.1.2.- Elementos físicos canalización flujos Se dispone de elementos físicos de canalización de flujos de personas y de equipajes, tales como vallas, cintas, y mostradores, en los horarios de operación y que están colocados y, por tanto, los flujos necesarios marcados (embarque, desembarque, controles equipajes y pasajeros, facturación y billetes), y los puestos de atención disponibles, al menos 30 minutos antes del inicio de operativa del buque. Puestos de atención (facturación y billetes, controles de seguridad y equipajes) en número suficiente, según afluencia de pasajeros, de forma que en ningún momento haya más de cinco personas en cola.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.1.3.- Organización esperas servicios de transporte público</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

Se organiza y controla la cola de espera de taxis y otros transportes públicos y se asegura un acceso ordenado y rápido a los mismos de los pasajeros.	través de PdE Comprobación física	Prestador servicio pasaje
D.1.4.- Coordinación horaria Las operaciones se inician inmediatamente al atraque del buque.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

D.2.- Atención al pasaje

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.2.1.- Personal de asistencia Se dispone de personal suficiente en la terminal para que esté en plenas condiciones operativas de forma permanente durante las operaciones, para atender la organización de flujos, y para atención y asistencia al pasaje y tripulantes según requiera cada compañía naviera.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
D.2.2.- Servicios de información En toda escala de tránsito o de base se acondiciona un punto de información, atendido al menos en español e inglés, que ofrece: <ul style="list-style-type: none"> • Información general sobre el puerto (entre otros planos, instalaciones) • Información general sobre la ciudad (entre otros planos, folletos, eventos, ocio, transportes públicos) • Información sobre servicios de traslados disponibles (transfer/shuttle), con o sin coste, a ciudad y aeropuerto. • Información sobre servicios de transporte público disponibles, la zona de espera de cada uno, y los 	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

recorridos y precios de cada uno.		
<p>D.2.3.- Traslados externos A petición de la compañía naviera se dispone un servicio de traslado de pasajeros a ciudad o aeropuerto, con o sin coste, coordinado con los horarios programados de los buques y los vuelos de los pasajeros.</p>	<p>Comprobación física Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.2.4.- Lost and Found Se dispone de un servicio de objetos perdidos y de lost and found para equipajes.</p>	<p>Comprobación física Registro de L&F y de objetos perdidos</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.2.5.- Restauración y comercios Durante la operativa de buques se dispone en la terminal de servicios de restauración o vending y de comercios de souvenirs y/o duty free.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>D.2.6.- Comunicaciones Se facilita a los pasajeros acceso a servicio de telefonía e internet.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p>D.2.7.- Cajero y cambio de moneda Se facilita a los pasajeros servicio de cajero bancario y de cambio de moneda, ya sea en la propia terminal o en una zona cercana a la misma en cuyo caso se indicará su localización.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.2.8.- Atención a discapacitados y personas con movilidad reducida Se dispone, de un servicio de sillas de ruedas y de porteadores para personas con movilidad reducida para facilitar su</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>

<p>embarque, desembarque, estancia en terminal y acceso a terminal y servicios de transporte.</p> <p>Los servicios de información se adaptan de forma visual y auditiva para que sean accesibles a personas discapacitadas.</p>		
<p>D.2.9.- Controles e inspecciones a pasajeros</p> <p>Distribución de información de interés sanitario o policial, a solicitud de organismos correspondientes y bajo coordinación de la Autoridad Portuaria.</p> <p>Atención de requerimientos especiales (medidas concretas o flujos especiales) de organismos de control e inspección sanitarios o de seguridad y bajo coordinación de la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p> <p>Prestador servicio pasaje</p>

D.3.- Equipajes

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.3.1.- Servicio de traslado de equipajes</p> <p>Disponibilidad de un servicio o sistema de traslado de equipajes, basado en porteadores, carritos o cintas, adecuado a la afluencia de pasajeros y la demanda con un mínimo de 1 porteador o carrito cada 100 pasajeros, y al menos 10 porteadores o carritos por buque, en operaciones de embarque o desembarque.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p> <p>Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.3.2.- Entrega de equipajes</p> <p>Recepción de equipajes previa al embarque para su control de seguridad y escaneo previo a la subida a bordo del buque.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p> <p>Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.3.3.- Recogida de equipajes</p> <p>Comprobación de equipajes por la Aduana y servicios de seguridad, en su caso, antes de que el pasajero lo recoja en la terminal.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario</p> <p>Autorizado</p> <p>Prestador servicio pasaje</p>

D.4.- Servicios a tripulantes

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.4.1.- Comunicaciones Se facilita a los tripulantes acceso a servicio de telefonía e internet	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
D.4.2.- Cambio de moneda y envío de dinero Se facilita a los tripulantes servicio de cambio de moneda y de envío internacional de dinero, ya sea en la propia terminal o en una zona cercana a la misma en cuyo caso se indicará su localización.	Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

D.5.- Capacidad de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.5.1.- Capacidad de respuesta Existe capacidad de respuesta ante necesidades extraordinarias de operadores y otros organismos implicados en la operativa global de paso de buques y pasajeros por el puerto. El personal de la terminal y de asistencia está formado para realizar, y realiza en caso de necesidades extraordinarias, otras funciones distintas de las habituales.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

D.6.- Servicios a buques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.6.1.- Disponibilidad atraque Disponibilidad atraque en el horario asignado.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comparación ETA y ATA	Concesionario Autorizado

	declarada en DUE	
D.6.2.- 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.7.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.7.1.- 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: <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 Listas de pasajeros y tripulantes Datos de actividad (reporte a Autoridad Portuaria) Se pone a disposición de la Autoridad Portuaria la Lista de pasajeros y tripulantes.	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
D.7.2.- 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	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<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.7.3.- Control embarque pasajeros por medios electrónicos Disponibilidad de un sistema que permite emitir y leer, o solo leer, documentos de embarque de pasajeros, de forma que se elabora en tiempo real una relación de pasajeros embarcados en cada buque.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>D.7.4.- 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 pasaje</p>
<p>D.7.5.- Plazos La información detallada en la característica D.7.1 se pone a disposición con al menos 4 horas de antelación sobre la hora correspondiente. La Lista de pasajeros y tripulantes se pone a disposición con al menos 24 horas de antelación, debiendo ser actualizada con las novedades durante la operativa en tiempo real, y ser de nuevo puesta a disposición en su versión definitiva un máximo de 1 hora después de la salida del buque.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Registro de incidencias Comprobación sobre registro de envíos de retraso en plazos o repetición de envío por rectificaciones obteniendo un % sobre total operaciones en el año</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>

<p>D.7.6.- Intercambio de información con ausencia de errores La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
---	---	--

E.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

E.1.- Rendimientos y productividad

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 embarque y desembarque de pasajeros y equipajes, de forma que no hay demoras, ni esperas, ni congestión. Si es preciso se aumentan los medios disponibles.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Inventario de medios materiales y humanos utilizados</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>E.1.2.- Plazos Se cumplen los plazos señalados en el área de características D de este Referencial.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Registro de incidencias</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>E.1.3.- Eficiencia operativa Las operaciones se inician y terminan en los plazos acordados con la compañía naviera correspondiente, de forma que no se producen retrasos en los horarios de los buques por causas relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización, control, o, en su caso, manejo de los medios, del acceso de pasajeros de la terminal o muelle al buque o viceversa. • Organización, control, o, en su caso, manejo de los medios, 	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Comprobación física Comprobación fechas y horas reales en registro operaciones buques e información de escalas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>

para recoger equipajes y trasladarlos a bordo, o recogerlos a bordo y entregarlos a cada pasajero en tierra.		
E.1.4.- Gestión de zonas de espera Las esperas de medios de transporte, ya sean públicos o privados, se ordenan de tal manera que no afectan, en ningún momento, a la operativa de viales públicos.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias Verificación ubicación zonas espera sobre plano concesión Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

E.2.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
E.2.1.- 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.	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
E.2.2.- Contratación sin errores Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el momento de conocerlos.	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje
E.2.3.- Información sobre tarifas máximas Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas	Registro de NC manifestadas por AAPP a	Concesionario Autorizado

aprobadas por la Autoridad Portuaria adjuntándolas a cada oferta y a través de Internet (página web).	través de PdE Comprobación física web y ofertas y contratos Tarifas máximas aprobadas	Prestador servicio pasaje
---	---	---------------------------

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 pasaje</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 pasaje</p>
<p>E.3.3. - Modelo de factura</p>	<p>Registro de NC</p>	<p>Concesionario</p>

<p>Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.</p>	<p>manifestadas por AAPP a través de PdE Modelo de factura Facturas emitidas</p>	<p>Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>E.3.4. - 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>	<p>Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</p>
<p>E.3.5. - 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>	<p>Registro de facturas emitidas Registro de facturas corregidas Comparación plazos entre registros Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje</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 disponibles para que el cliente pueda valorar con antelación la adecuación al tipo de buque a operar. La información puede facilitarse a través de página web.</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación física	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

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 Esperas Retrasos operaciones buques Accesos a terminal Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación Facturación Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

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 pasaje

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 pasaje
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 sugerencias recibidas en al menos el 95% de ellas (cómputo anual)	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

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 pasaje

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, tanto operador naviero como pasajeros, con el servicio prestado. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la Autoridad Portuaria y otros partícipes en el proceso, si procede.	Estudios de satisfacción Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

F.6.- Seguimiento resultado de servicios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
F.6.1.- Medición de procesos Registro de todas las incidencias en operativa tipificándolas en al menos las siguientes categorías: Errores en información emitida	Registro de incidencias	Concesionario Autorizado Prestador servicio pasaje

<p>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 falta de personal Retrasos en operaciones por falta de medios técnicos</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 pasaje</p>