



**REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE REMOLQUE**



REF-GEN-Remolque  
Versión 1 17.09.2012



## CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Revisión 0 / 16 de septiembre de 2011	Versión inicial (evolución desde Referencial de Calidad de Servicio, rev. 1)
Versión 1 / 17 de diciembre 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 voluntad 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 voluntariamente 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 remolque 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, 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 servicio portuario de remolque el definido en el artículo 127.1 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 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 o, 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.

**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 prestador del servicio portuario de remolque.**



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

Para evaluar la calidad de los servicios prestados en el caso del servicio portuario de remolque se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

#### **A- Gestión de recursos y Equipos**

- A.1.- Prevención de riesgos laborales
- A.2.- Cualificación del personal
- A.3.- Formación del personal
- A.4.- Tecnologías de la información
- A.5.- Equipos

#### **B- Operaciones y Servicios**

- B.1.- Preparación de las operaciones
- B.2.- Disponibilidad del servicio
- B.3.- Capacidad de respuesta
- B.4.- Ejecución de las operaciones
- B.5.- Registro de operaciones
- B.6.- Intercambios electrónicos de información
- B.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria y otros organismos competentes

#### **C- Eficiencia en costes. Incidencia en coste portuario**

- C.1.- Contratación
- C.2.- Facturación
- C.3.- Seguimiento del servicio

#### **D- Atención al cliente y partes interesadas**

- D.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- D.2.- Plazos de respuesta
- D.3.- Interlocutores operativos identificados
- D.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- D.5.- Mejora continua del servicio

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.

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, o 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.- GESTION DE RECURSOS Y EQUIPOS

### A.1.- Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*)</b> Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en sus actividades.</p>	<p>Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad, incapacidad e incidencia</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>A.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales</b> Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si este existe.</p>	<p>Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>A.1.3.- Responsable de PRL</b> La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.</p>	<p>Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

## A.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*)</b> 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. El personal disponible es el necesario para la eficaz prestación del servicio y está establecido en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios.</p>	<p>Descripción puestos de trabajo Recuento de personal disponible según Licencia</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>A.2.2.- Capacitación técnica del personal (*)</b> El personal tiene la capacitación técnica (la titulación, cualificación profesional requerida, la formación técnica y práctica, y la experiencia) necesaria para el perfil del puesto que desempeña.</p>	<p>Documentos de despacho de remolcadores en vigor Fichas de personal que evidencien la actualización de la formación técnica y práctica necesaria para el puesto de trabajo</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>A.2.3.- Aptitud para el servicio</b> Los integrantes de las tripulaciones de los remolcadores deben estar en condiciones físicas y psíquicas tales que les permitan prestar toda su atención a las funciones que desempeñan. Además todo el personal en funciones de remolque portuario cuida su aspecto y apariencia durante el ejercicio de sus funciones, debiendo portar al menos una prenda de uniformidad</p>	<p>Documentos de despacho de remolcadores en vigor Comprobación física de uniformidad y apariencia del personal de servicio</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

que le identifique como personal del servicio.		
--	--	--

### A.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.3.1.- Plan anual de formación (*)</b>  Cada año se identifican las necesidades formativas del personal 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio.</li> <li>• Prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Actualización en leyes, reglamentos y otras prescripciones locales, nacionales o internacionales.</li> <li>• Actualización de conocimientos sobre desarrollo técnico de buques, de buques auxiliares de maniobras, y de los equipos disponibles para el servicio (por ejemplo meteorología, equipos contraincendios, equipos lucha contaminación marina).</li> <li>• Idiomas habituales de tripulaciones que escalan en el puerto y al menos inglés náutico.</li> </ul> <p>Se desarrollan las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación en al menos un 75% de las acciones planificadas y de los empleados previstos.</p>	<p>Plan anual de formación  Registros de evaluación de cada acción formativa  Registros de sugerencias del personal en materia de formación  % acciones formativas realizadas sobre planificadas  Horas de formación de cada empleado  Empleados por acción formativa.</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

<p><b>A.3.2.- Acciones conjuntas de formación</b> 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>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
---	--	---

#### A.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.4.1.- Medios tecnológicos</b> El proveedor del servicio dispone de tecnología y medios, básicamente EDI e Internet, y de sistemas de información ligados a base de datos, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soportar intercambios electrónicos de información con la Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques.</li> <li>• Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos.</li> </ul> <p>El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa.</p>	<p>Comprobación física Documentación telemática Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>A.4.2.- Sistemas informáticos comunes</b> Utilización, en su caso, de sistemas informáticos comunes</p>	<p>Comprobación física Registro de NC</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

decididos por la Autoridad Portuaria o comunidad portuaria. Utilización de procedimientos de intercambios de información aprobados en el marco de la comunidad portuaria.	manifestadas por AAPP a través de PdE	
---	---------------------------------------	--

### A.5.- Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.5.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles</b>  Las embarcaciones, dispositivos y medios para la prestación del servicio son al menos los establecidos en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios.  Dichos medios, y los adicionales que puedan haberse incorporado, están en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el 95% del año.  Se mantiene un registro de días de no disponibilidad de cada embarcación, dispositivo y medio, ya sea por mantenimiento preventivo o correctivo.</p>	Comprobación física Recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año Certificados de idoneidad de las embarcaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones Registro de días de no disponibilidad	Proveedor servicio de remolque portuario
<p><b>A.5.2.- Plan de mantenimiento (*)</b>  Existe un Plan de Mantenimiento, preventivo y correctivo, de equipos y medios de trabajo, que detalla periodicidad de acciones preventivas y el procedimiento para detección de averías e incidencias, y se mantiene un registro de actuaciones de mantenimiento y de reparaciones que permite conocer el estado de los mismos.  En caso de emplear equipos o medios de trabajo alquilados, se</p>	Plan de Mantenimiento Registro de actuaciones de mantenimiento y de reparaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias	Proveedor servicio de remolque portuario

asegura que el proveedor realiza el mantenimiento necesario para lograr una operatividad sin averías.	quejas y reclamaciones	
---	------------------------	--



## B. - OPERACIONES Y SERVICIOS

### B.1. - Preparación de las operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.1.1. - Información sobre cada operación y servicio</b> Antes de iniciar la operación se conoce, a través del servicio de practicaje o del Capitán del buque a asistir, el tipo buque y sus características, el tipo de maniobra a realizar, la zona del puerto, muelle y atraque, y los buques cercanos, de forma que pueden determinarse los remolcadores que se asignan al servicio.	Comprobación física	Proveedor servicio de remolque portuario
<b>B.1.2. - Planificación de relevos de tripulaciones</b> Los relevos de tripulaciones de remolcadores se realizan de tal forma que no interrumpan la prestación del servicio y que permiten cumplir lo establecido en las características B.2 y B.3.	Comprobación física	Proveedor servicio de remolque portuario
<b>B.1.3. - Idioma para la prestación del servicio</b> Las comunicaciones entre los remolcadores, cada buque atendido, el servicio de practicaje y el práctico a cargo de las operaciones se llevarán a cabo en el idioma acordado, común a todos los participantes en la operación, y, en su defecto, en inglés y con expresiones normalizadas por la Organización Marítima Internacional (OMI).	Comprobación física	Proveedor servicio de remolque portuario

## B.2. - Disponibilidad del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.2.1. - Disponibilidad del servicio</b> Los proveedores del servicio de remolque aseguran la disponibilidad del mismo durante 24 horas y 365 días al año. Si en el puerto hay más de 8 escalas al día el proveedor del servicio de remolque portuario es capaz de atender dos buques simultáneamente al menos en horario de 7:00 a 22:00 horas.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física Comprobación sobre registro de operaciones	Proveedor servicio de remolque portuario

## B.3. - Capacidad de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.3.1. - Puntualidad en las operaciones</b> Las operaciones se inician a la hora prevista en las solicitudes, o en el menor tiempo posible si todos los remolcadores están realizando otras maniobras, de forma que el servicio no produce retrasos ni demoras innecesarias a los buques, siempre y cuando: <ul style="list-style-type: none"><li>- En el caso de entrada, la solicitud de escala y atraque está autorizada por la Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima, el puesto de atraque está disponible, y el buque esté en la zona de servicio del puerto a la hora indicada y el práctico o el propio buque lo hayan confirmado con al menos 15 minutos de antelación, estando el servicio solicitado previamente.</li><li>- En el caso de salida o de maniobra náutica dentro de puerto, el buque esté, en su caso, despachado por la Capitanía Marítima, y esté dispuesto para la maniobra a esa hora y el</li></ul>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación registros de operaciones	Proveedor servicio de remolque portuario

práctico o el propio buque lo hayan confirmado con al menos 30 minutos de antelación, estando el servicio solicitado previamente.		
<b>B.3.2.- Tiempo máximo de respuesta</b> El tiempo máximo de respuesta, definido como el tiempo transcurrido desde la llamada del buque o del práctico hasta que los remolcadores comienzan el servicio saliendo de su base o del servicio anterior es de 30 minutos, o el establecido en el Pliego de Prescripciones Particulares si es menor.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación registros de operaciones	Proveedor servicio de remolque portuario

#### B.4.- Ejecución de las operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.4.1.- Orden de atención a maniobras</b> El proveedor del servicio de remolque portuario se asegura de recibir diariamente, de la Autoridad Portuaria, la relación de autorizaciones de atraque, fondeos y maniobras náuticas dentro de puerto (movimientos interiores), y el orden de prioridades de entrada y salida, del día siguiente. El servicio de remolque se atiende siguiendo el orden de llamada o de acuerdo a los criterios establecidos por la Autoridad Portuaria (o la Capitanía Marítima en lo que se refiere a la seguridad de la navegación), siempre y cuando los buques estén listos para la maniobra a la hora indicada.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de remolque portuario
<b>D.4.2.- Comunicación con partes interesadas</b> Se mantiene comunicación con el Centro de Control de la Autoridad Portuaria, la Capitanía Marítima, en su caso, otros operadores portuarios, el buque asistido y otros buques y	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de remolque portuario

embarcaciones que se encuentren en la zona de maniobra a través de los medios y canales de comunicación establecidos por la normativa en vigor y la Autoridad Portuaria.		
--	--	--

### B.5. - Registro de operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.5.1. - Registro de operaciones</b></p> <p>El proveedor del servicio de remolque portuario mantiene diariamente actualizado un registro informático de las operaciones y servicios en el que conste al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del buque</li> <li>GT del buque</li> <li>Fecha y hora de solicitud de la operación</li> <li>Fecha y horas de inicio y fin de la operación</li> <li>Tipo de operación (remolque o escolta, entrada, salida, movimiento interior)</li> <li>Consignatario</li> <li>Número de remolcadores</li> <li>HP utilizados de cada remolcador en la operación</li> <li>Observaciones e incidencias</li> </ul>	<p>Registro de operaciones y servicios actualizado</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

### B.6. - Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.6.1. - Información para las operaciones</b></p> <p>Capacidad para recibir en formato electrónico la información establecida en B.4.1, o para acceder a base de datos del sistema de seguimiento de escalas y atraques de la Autoridad</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Registros de envío de información</p> <p>Registro de NC</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

Portuaria.	manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	
<b>B.6.2.- Información disponible</b> Puesta a disposición de información del Registro de Operaciones establecido en B.5.1, mediante acceso personalizado (acceso de cada usuario a su información) a la base de datos, al menos para Autoridad Portuaria, Capitanía Marítima y consignatarios de buques, al menos el 95% de días.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de remolque portuario
<b>B.6.3.- Factura telemática</b> Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema, en el 95% de casos al menos, y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema.	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor servicio de remolque portuario
<b>B.6.4.- Intercambio de información con ausencia de errores</b> La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores en al menos el 85% de casos.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor servicio de remolque portuario

#### **B.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria y otros organismos competentes**

<b>Detalles de la característica</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Aplica</b>
<b>B.7.1.- Colaboración en caso de incumplimientos y deficiencias</b> El proveedor del servicio de remolque portuario informa a la	Comunicaciones con Autoridad Portuaria y otros organismos	Proveedor servicio de remolque portuario

<p>Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima de cualquier infracción, incumplimientos de normas, deficiencia o circunstancia, que observe durante la prestación del servicio, y que afecte o pueda afectar a la seguridad del buque, de su tripulación y, en general, a la seguridad de la vida humana en la mar, a la seguridad y protección marítimas, o a la protección del medioambiente.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	
<p><b>B.7.2.- Colaboración en el mantenimiento del sistema de ayudas a la navegación</b> El proveedor del servicio de remolque portuario informa a la Autoridad Portuaria de cualquier irregularidad que observe, durante la prestación del servicio, en las ayudas a la navegación, o en las luces, marcas y otras ayudas de los buques.</p>	<p>Comunicaciones con Autoridad Portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>B.7.3.- Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios</b> En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios se colabora con la Autoridad Portuaria, y con otras entidades afectadas, en todo lo necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades, y resarcir del daño. En su caso se rellena un parte de daños o de averías, según formulario definido si lo hay, y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>B.7.4.- Colaboración para la seguridad y protección</b> El proveedor del servicio de remolque portuario conoce el Plan de Protección (PBIP) del puerto y las terminales portuarias, y el Plan de Autoprotección del puerto y de las terminales portuarias, y se pone a disposición del responsable de</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Planes de Autoprotección Planes de Protección</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

actuaciones correspondiente en caso de incidente, accidente, u otro tipo de situación de emergencia en el puerto.	(PBIP)	
---	--------	--

## C.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

### C.1.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.1.1.- Información sobre servicios ofertados</b>                      La información sobre servicios a prestar es objetiva, completa y veraz, y el proveedor del servicio de remolque portuario hace pública una relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará.                      Se informa de cualquier cambio en los servicios ofertados de forma inmediata.</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación	Proveedor servicio de remolque portuario
<p><b>C.1.2.- Información sobre tarifas máximas</b>                      Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria adjuntándolas a cada oferta, publicándolas a través de Internet (página web), o adjuntándolas a cada factura.                      Se informa de las actualizaciones de las mismas de forma inmediata a su aprobación.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física ofertas, web y facturas Tarifas máximas aprobadas	Proveedor servicio de remolque portuario
<p><b>C.1.3.- Mecanismos de contratación</b>                      La redacción de contratos, acuerdos y ofertas es clara y sin ambigüedades, consignando cuantas circunstancias conduzcan a una mejor identificación de todos los aspectos relativos al servicio que se presta, de forma que se asegure la comprensión de todos los derechos y obligaciones que contienen.                      Cualquier error en el servicio que altere las condiciones contratadas u ofertadas se subsana de forma inmediata.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física ofertas, contratos y acuerdos Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Proveedor servicio de remolque portuario



## C.2. - Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.2.1. - Facturación transparente</b>  Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizan solamente conceptos de la relación establecida en la característica C.1.1.</li> <li>• Detallan porcentajes o unidades de medida.</li> <li>• Detallan y explicitan cada recargo.</li> <li>• Detallan cada bonificación concedida.</li> </ul> <p>Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE  Comprobación física sobre facturas</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>C.2.2. - Facturación de suplidos</b>  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>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>C.2.3. - Modelo de factura</b>  Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.  Sin perjuicio del contenido requerido legalmente a las facturas, estas contendrán, al menos, nombre del buque atendido y su GT, descripción clara y concreta del servicio prestado, número de remolcadores empleado en cada operación, nombre del consignatario y del naviero, número de factura, fecha de factura, los recargos y bonificaciones aplicables si los hubiere y</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Modelo de factura  Facturas emitidas</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

contacto de la empresa prestadora.		
<p><b>C.2.4. - Plazo medio de facturación</b></p> <p>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.</p> <p>Se mantiene un registro de facturas emitidas y servicios prestados que permita conocer la facturación según precios reales aplicados por el proveedor del servicio así como la facturación por buque, por GT, por remolcador, y por HP.</p>	<p>Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas</p> <p>Registro de facturas emitidas</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>
<p><b>C.2.5. - Facturación sin errores</b></p> <p>Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por cada empresa proveedora del servicio de remolque portuario en el plazo máximo de 15 días laborables de tal forma que se corrigen errores en facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos.</li> <li>• En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error.</li> </ul> <p>Se mantiene un registro de facturas corregidas.</p>	<p>Registro de facturas emitidas</p> <p>Registro de facturas corregidas</p> <p>Comparación plazos entre registros</p> <p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

### C.3. - Seguimiento del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.3.1. - Caracterización del servicio</b></p> <p>El proveedor del servicio de remolque portuario envía, al menos trimestralmente, a la Autoridad Portuaria la siguiente</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de remolque portuario</p>

<p>información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Días de no disponibilidad de cada embarcación, dispositivo o medio asignado al servicio, según lo establecido en la característica A.5.1.</li> <li>• Cálculos de importe neto de cifra de negocio por buque atendido, por GT atendido y por remolcador, según lo establecido en la característica C.2.4.</li> <li>• Número de buques asistidos (Número de servicios), GT por servicio, total GT asistidos, Número de servicios por remolcador, y HP utilizados, a partir de la información del Registro de operaciones establecido en la característica B.5.1.</li> </ul> <p>Se mantienen los cálculos de los datos anteriores por lo menos durante dos años.</p>	<p>Evidencia de envío de todos los datos requeridos  Contraste de cálculo correcto de los datos requeridos  Registro de los datos de los últimos 2 años.</p>	
--	--	--

## D. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

### D.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.1.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</b>                      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                      Retrasos operaciones buques                      Respeto a servicios ofrecidos                      Facturación                      Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones	Proveedor servicio de remolque portuario
<p><b>D.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria</b>                      Envío, al menos anual, a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria	Proveedor servicio de remolque portuario

### D.2.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.2.1.- Respuesta a solicitudes de información</b>                      La respuesta a las solicitudes de información (no quejas o</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Proveedor servicio de remolque portuario

reclamaciones) que no requieran tratamiento posterior se realizará de manera inmediata, en al menos el 95% de casos. Si requieren tratamiento posterior se responderán en 2 días laborables máximo, en al menos el 95% de casos.	Registro de solicitudes de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	
<b>D.2.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones</b> 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 95% de casos.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Proveedor servicio de remolque portuario

### D.3.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.3.1.- Interlocutores operativos identificados</b> 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	Proveedor servicio de remolque portuario

### D.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.4.1.- Estudios de satisfacción</b> Se realizarán, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la	Estudios de satisfacción Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de remolque portuario

Autoridad Portuaria y otros participes en el proceso, si procede.		
---	--	--

#### D.5.- Mejora continua del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.5.1.- Medición de procesos</b>  Registro de todas las incidencias en operativa que puedan suponer incumplimientos de las características establecidas en este Referencial, tipificándolas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en información emitida</li> <li>Errores en facturación</li> <li>Averías de medios técnicos</li> <li>Retrasos sobre horarios previstos distinguiendo causa de climatología adversa y causa de falta de medios o personal</li> </ul> <p>El registro indicará la incidencia, fecha de la misma y forma en que se resolvió.</p>	Registro de incidencias	Proveedor servicio de remolque portuario
<p><b>D.5.2.- Plan de mejora</b>  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>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual	Proveedor servicio de remolque portuario